

Progetto “*Ristorazione amica*”

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

Documento finale

Roma, Aprile 2004

INDICE

Premessa	pag.1
➤ Cosa si indaga	pag.2
1. Dati di carattere generale	pag.4
2. Le indicazioni degli utenti	pag.9
➤ <i>Varietà e qualità del vitto</i>	pag.9
➤ <i>Quantità</i>	pag.32
➤ <i>Stoviglie</i>	pag.33
➤ <i>Struttura e igiene</i>	pag.35
➤ <i>Informazione</i>	pag.36
➤ <i>Orari</i>	pag.41
➤ <i>Comportamenti del personale</i>	pag.44
➤ <i>Suggerimenti</i>	pag.46
➤ <i>Cosa dicono gli insegnanti</i>	pag.48
3. Spazi di partecipazione civica	pag.50
➤ <i>Il coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nella promozione e nel controllo della qualità del servizio</i>	pag.50
➤ <i>Le proposte di Cittadinanzattiva</i>	pag.52
4. Ringraziamenti	pag.54
Indice dei grafici	pag.55
Indice delle tabelle	pag.57

Premessa

Il progetto “Ristorazione amica” ha avuto inizi nel 2001 con il sostegno della Cir, 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.**

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 - in cui 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.

Nel 2002 si sono concluse due iniziative particolarmente significative. 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 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Tv), invece, l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi della regione, con oltre 250 ospiti.

Nel 2003 analoghe iniziative si sono realizzate presso l'ospedale di Vignola (Mo), dotato di circa 100 posti letto, e tre scuole elementari di Castiglione del Lago (Pg), per un totale di oltre 780 alunni, di cui il presente documento ne presenta i risultati.

L’esperienza di Cittadinanzattiva¹ 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.

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 congelati/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 diretta (da verificare in tre passaggi) e 16, infine, nella scheda dati generali.

Per diverse ragioni, il monitoraggio non ha potuto prendere 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 (ovverosia 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.

¹ Per ulteriori informazioni, si consiglia di visitare il sito internet di Cittadinanzattiva, nella sezione intitolata “monitoraggio degli appalti”: <http://www.cittadinanzattiva.it/unafinestrasu/consumatori/strumenti.htm>.

Il presente documento² si articola in una prima parte contenente dati di carattere generale, in una seconda contemplante le indicazioni degli utenti e le osservazioni degli operatori intervistati e in una terza ed ultima parte contenente le proposte di Cittadinanzattiva in termini di partecipazione civica.

² Con la supervisione di Giustino Trincia, procuratore nazionale dei cittadini di Cittadinanzattiva, il presente report è stato curato, nel dicembre del 2003, da Mariano Votta, coordinatore di Cittadinanzattiva per i programmi sul tema “appalti e partecipazione civica” e dell’Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione di buone pratiche.

1. Dati di carattere generale

In questa sezione del documento sono riportate le informazioni contenute nella scheda dati generali sulla struttura (compilata dai monitori civici di Cittadinanzattiva previa intervista ai responsabili della struttura) e nella griglia di osservazione diretta, compilata in tre passaggi.

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 Colonnella (presso la scuola elementare “Anna FranK”), invece, dal 21 maggio al 3 giugno.

La scheda dati generali sulla struttura è stata compilata, per Colonnella e Castiglione, intervistando il responsabile della produzione della Cir in data 20 giugno 2003. Per Pozzuolo, invece, è stato intervistato un operatore Cir in data 19 novembre 2003.

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	Colonnella	Pozzuolo
1	20/05/2003	21/05/2003	19/11/2003
2	26/05/2003	28/05/2003	
3	04/06/2003	03/06/2003	

Tabella 1: data dei rilevamenti

Un po' di numeri

	Castiglione del Lago	Pozzuolo	Colonnella
Numero operatori della ditta appaltatrice (Cir)	5	/	2
Numero utenti totale	450	Merc: 110 - Ven: 70	220
Numero utenti bambini	400	Merc: 100 - Ven: 60	198
Numero utenti adulti	50	Merc: 10 - Ven: 10	22
Numero utenti dipendenti Cir	5	/	2
Totale pasti consegnati giornalmente	450	Merc: 110 - Ven: 70	220
Totale utenti vitto comune	445	Merc: 97 - Ven: 57	217
Totale utenti che usufruiscono di “diete speciali”	5 (a causa di indisposizioni momentanee dovute a influenza, maleseri passeggeri)	5 bambini con intolleranze ai latticini e 8 bambini musulmani hanno menù “alternativi”	3
Numero utenti bambini intervistati	32 alunni di due IV elementare	20 alunni IV elementare	36 alunni di due IV elementare

Tabella 2: utenti

Gli utenti intervistati sono tutti bambini frequentanti, all'epoca dell'iniziativa, la quarta elementare, e nella compilazione dei questionari sono stati aiutati dai genitori o dagli insegnanti.

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

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

Nelle pagine che seguono, espressioni riportate tra virgolette fanno riferimento alle annotazioni rilasciate direttamente dagli utenti o dagli operatori intervistati, mentre i numeri tra parentesi specificano il numero di volte in cui ricorre una stessa espressione.

In particolare, lo spazio “annotazioni” riporta, senza filtro, le osservazioni dei bambini-utenti mentre lo spazio “la parola agli operatori” raccoglie le valutazioni dei 18 operatori (6 Cir e 12 operatori scolastici non docenti) intervistati.

Ambiente in cui viene consumato il pasto

A Castiglione, il pasto viene consumato dai bambini in un unico ambiente, nel refettorio. Lo spazio risulta sufficiente quando il numero degli alunni non supera le 80 unità, altrimenti sono costretti al doppio turno. Per ogni tavolo, ci possono stare al massimo 12 persone e il pranzo viene consumato su tavoli apparecchiati con tovaglie di plastica.

Viene rilevata la presenza di servizi igienici nelle vicinanze dell’ambiente in cui si consuma il pasto, e i servizi igienici sono sempre risultati provvisti di carta igienica, sapone e asciugamano.

I cestini porta rifiuti sono disponibili nei bagni e nei corridoi dell’edificio scolastico.

Gli ambienti sono risultati sufficientemente areati, privi di spifferi o correnti d’aria anomale. Buone anche le condizioni delle strutture interne, come infissi e pavimenti, così come la pulizia generale dei locali e quella dei vetri. **Nella parete posta a nord, si notano tracce evidenti di umidità.**

In un passaggio, la temperatura interna agli ambienti è risultata troppo calda, negli altri passaggi è invece risultata gradevole. Come notato dai monitori, essendoci una larga vetrata, la temperatura nell’ambiente non è uniforme, risultando più fredda d’inverno e molto calda in estate.

L’illuminazione è sempre risultata sufficiente e uniforme e gli utenti non consumano il pasto in zone eccessivamente esposte alla luce diretta del sole.

Ad ogni buon conto i complementi d’arredo (tende, ecc.) sono risultati sempre in buone condizioni e presenti nell’ambiente dove si consuma il pranzo.

Nel complesso, i monitori hanno valutato l’ambiente senza segni particolari, non allestito con materiali educativi, piuttosto impersonale, neutro.

A Colonneta, invece, il pranzo viene consumato in tre ambienti spaziosi, luminosi, ben curati, in cui sono disponibili cestini per la spazzatura.

I servizi igienici sono sempre risultati provvisti di carta igienica, sapone e asciugamano, anche se occorre notare che non sono posti nelle vicinanze degli ambienti adibiti a consumare il pranzo. Un bagno, come rilevato dai monitori di Cittadinanzattiva, è fatiscente: il termosifone è arrugginito, l’ambiente è piccolo e stretto, le porte rovinate.

I tavoli su cui mangiare hanno un numero di posti variabili (da 6, 12, etc.), anche se prevalgono quelli da 17. Sono apparecchiati con tovaglietta americana di carta.

La presenza di ampie finestre facilita una sufficiente areazione dei locali, che risultano privi di spifferi o correnti d'aria anomale. Come a Castiglione, sono buone le condizioni delle strutture interne, come infissi e pavimenti, così come la pulizia generale dei locali e quella dei vetri. **Si notano tratti di pavimento deteriorato.**

La temperatura è sempre risultata gradevole e uniforme (così come l'illuminazione), gli utenti non consumano il pranzo in zone troppo esposte al sole anche per la presenza di tapparelle veneziane alle finestre, peraltro risultanti in buone condizioni.

Nel complesso, i monitori hanno valutato l'ambiente molto piacevole.

Né a Castiglione né a Colonna ci sono fonti di inquinamento acustico o atmosferico, o impianti Tv/radio. Non sono state osservate persone che violassero il divieto di fumo.

Anche a Pozzuolo, come rilevato per Colonna, i servizi igienici sono risultati provvisti di carta igienica, sapone e asciugamano, anche se non sono posti nelle vicinanze dell'ambiente in cui si consuma il pasto, che risulta essere “una stanza ampia, luminosa, molto confortevole e pulita” come rilevato dai monitori di Cittadinanzattiva, e in cui sono disponibili cestini per la spazzatura.

I tavoli utilizzati per il pranzo sono in refettorio, ciascuno può accogliere al massimo 8 persone, e vengono usati solo per consumare il pasto, servito su vassoi su tavoli scoperti.

L'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere ben riscaldato, privo di cattivi odori o correnti d'aria inopportune, ben areato, con infissi e pavimento in buone condizioni, temperatura gradevole, vetri e muri puliti. Come rilevato dai monitori di Cittadinanzattiva, “dal punto di vista igienico il refettorio e l'intero edificio scolastico è ordinato e pulito”. Gli utenti non sono troppo esposti al sole quando consumano il pasto in quanto la sala, che risulta sufficientemente illuminata, è dotata dei necessari complementi d'arredo per attenuare la luce diretta del sole (peraltro, in buone condizioni).

La sala non è dotata di impianti Tv/radio e non ci sono fonti di inquinamento acustico o atmosferico nelle vicinanze: davanti la scuola c'è una zona tutta verde e nessuno viola il divieto di fumo. Nel complesso, insomma, l'ambiente è molto gradevole.

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati in merito alle condizioni dell'ambiente e alla presenza di eventuali condizioni di rischio per la sicurezza degli operatori e degli utenti: “sì, l'ambiente è accogliente” (5); “nei locali si riscontrano infiltrazioni di acqua piovana, crepe. Pavimento da sostituire, sia per igiene che per la sicurezza dei lavoratori e dei bambini” (7); “ambiente in buone condizioni” (4); “l'ambiente non è in buone condizioni. Ci sono muri scrostati, muffe nei bagni, dove si servono i pasti, etc”; “non vedo condizioni di rischio” (3); “gli accessori sono abbastanza funzionanti”.

Tavoli, sedie, stoviglie, accessori

In tutte e tre le scuole monitorate, i tavoli e le sedie sono sempre risultati puliti e in buone condizioni. A Castiglione e Colonna, i piatti sono di porcellana, i bicchieri di vetro e le posate di acciaio inossidabile. Piatti e posate sono apparsi sempre in buone condizioni di pulizia e integrità, dall'aspetto nuovo.

Per Pozzuolo, invece, le stoviglie sono di carta e servite in confezioni monouso.

Vitto, bevande, pane

A pranzo le porzioni osservate sono ovunque sembrate della giusta quantità per tutte le portate.

L’acqua viene fornita in bottiglie di plastica confezionata; per accompagnare contorno e secondo viene servito del pane a fette o panini in confezioni sigillate.

Personale

Il personale scolastico e quello della Cir è risultato regolarmente indossare l’idoneo copricapo mentre sono sempre risultati sprovvisti di mascherine, guanti monouso e cartellino identificativo.

Nel complesso agli osservatori il personale scolastico è apparso ovunque sereno e disponibile nei confronti degli alunni.

Assistenza all’utente

Al momento dell’osservazione compiuta dai monitori di Cittadinanzattiva presso la scuola elementare di Castiglione, è stata registrata la presenza di 3 operatori e 2 insegnanti in azione di assistenza agli alunni.

A Colonnella, invece, i tre collaboratori scolastici erano affiancati da due operatori Cir durante la somministrazione del cibo.

A Pozzuolo, infine, erano presenti due operatori del comune e tre insegnanti.

Orari

A Castiglione, in tutti e tre i passaggi, l’orario di distribuzione del pranzo è risultato essere le 12.30 e quello di ritiro le 13.15. Un quarto d’ora dopo, alle 13.30, invece, si effettua il ritiro a Colonnella. Un po’ prima, ma sono orari orientativi, a Pozzuolo. La distribuzione, come specificato per Castiglione, “è scaglionata a seconda delle classi”.

	Castiglione del Lago	Pozzuolo	Colonnella
Distribuzione	Dalle 12.00/12.30	12.30 – 12.40	12.20/13.00
Ritiro	13.15/13.30	13.10 circa	13.30/13.40

Tabella 3: orari programmati per la distribuzione del pranzo

Tabelle dietetiche

In tutti e tre gli istituti monitorati si è riscontrata la presenza delle tabelle dietetiche dei menù all’interno dell’istituto scolastico. A Pozzuolo e Castiglione, in particolare, sono esposte in refettorio. A Colonnella e Castiglione è presente, all’interno dell’istituto scolastico, l’elenco dei fornitori delle derrate alimentari. Come specificato da un dipendente Cir, sono presenti solo in cucina.

Per quanto riguarda la scuola elementare di Pozzuolo, sono previsti due pranzi settimanali, il mercoledì e il venerdì. Il cibo viene cucinato nella scuola elementare e media di Castiglione da 5 operatori Cir e poi distribuito da 2 dipendenti comunali in altre due scuole elementari di cui una è quella di Pozzuolo, che dista circa 10 km dal luogo in cui vengono preparati i pasti.

Come specificato da operatori Cir, “il menù viene deciso all’inizio dell’anno scolastico e dopo qualche iniziale aggiustamento, non subisce variazioni durante l’anno”. Questo il motivo per cui in tutte e tre le strutture dipendenti Cir hanno affermato che le variazioni al menù non sono “mai effettuate”.

Educazione alimentare

A Castiglione e Colonna operatori Cir affermano che si sono svolti corsi esplicativi a tema rivolti sia alla popolazione scolastica che a quella degli adulti. In particolare a Castiglione, pur non ricordando esattamente le date, “ci sono stati degli incontri con Asl, genitori e amministratori”. Come si vedrà più avanti, di tali corsi gli alunni non sanno nulla o quasi, il che lascia supporre che non siano stati coinvolti.

Controlli

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, occorre dire che a Pozzuolo l’ultimo controllo risale ai primi di novembre 2003 ed è stato effettuato da un biologo Cir. Come ci è stato riferito “l’amministrazione comunale effettua controlli solo in casi eccezionali, quando si verificano reclami”. A Colonna, invece, pur non ricordando a quando risalgono, ci hanno riferito che “ci sono state delle visite, non programmate, di alcuni genitori che hanno consumato il pasto nella mensa”. A Castiglione, a fronte di un’intervista con il dipendente Cir risalente al 20 giugno 2003, gli ultimi controlli (effettuato da biologo Cir) erano stati effettuati da oltre due mesi. Dagli ultimi controlli nelle tre scuole, non era emerso “nulla di particolare”. Le copie dei relativi verbali sono inviate presso la sede Cir di Reggio Emilia. Sugli esiti dei controlli, la commissione si incarica di informare gli utenti, e “i risultati delle indagini vengono esposti solo in cucina”.

In tema di analisi chimiche e batteriologiche dei prodotti alimentari, questi “vengono effettuati saltuariamente”. Ci sono stati controlli dei Nas a febbraio 2003 a Castiglione e Colonna, nel marzo 2003 a Pozzuolo. Da questi controlli non è emerso niente di significativo.

Gestione reclami

Non sono presenti box reclami in nessuno dei tre edifici scolastici “in quanto eventuali problemi vengono esposti al personale Cir o ai vari responsabili del servizio”. Esiste un registro reclami presso la sede della Cir di Perugia e viene visionato periodicamente dalla sede centrale di Reggio Emilia.

Per le tre scuole, il Responsabile del servizio nominato dalla Cir è Stefano Canci, Responsabile della produzione (tel: 075-5011633) mentre il Responsabile individuato dall’Amministrazione comunale è Walter Cariola responsabile ai servizi sociali (tel: 075-96581).

2. *Le indicazioni degli utenti*

Il questionario somministrato agli utenti ha l’obiettivo di registrare le percezioni degli utenti stessi in merito al servizio monitorato. Per una quanto più puntuale disamina del servizio, questa seconda 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;
- suggerimenti;
- cosa dicono gli insegnanti.

Come si leggerà, le valutazioni dei giovani utenti sono seguite dalle osservazioni avanzate da utenti adulti (due insegnanti della scuola di Colonna) e dagli operatori che si alternano al servizio mensa. Per operatori e utenti, ovviamente, viene rispettato l’anonimato.

2.1. Varietà e qualità del vitto

In questa sezione, la più ampia dell’intera seconda parte del documento, sono state registrate le impressioni degli utenti relativamente alla varietà e alla composizione delle portate proposte, alla gradevolezza del gusto delle portate, 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.

2.1.1. Il menù è sufficientemente vario?

Tra le portate del pranzo, i secondi raccolgono il più vasto consenso in fatto di varietà, seguiti dalla frutta. Per le bevande non c’è varietà (viene offerta solo acqua) e ciò viene evidenziato dalla bassa percentuale di chi si reputa soddisfatto.

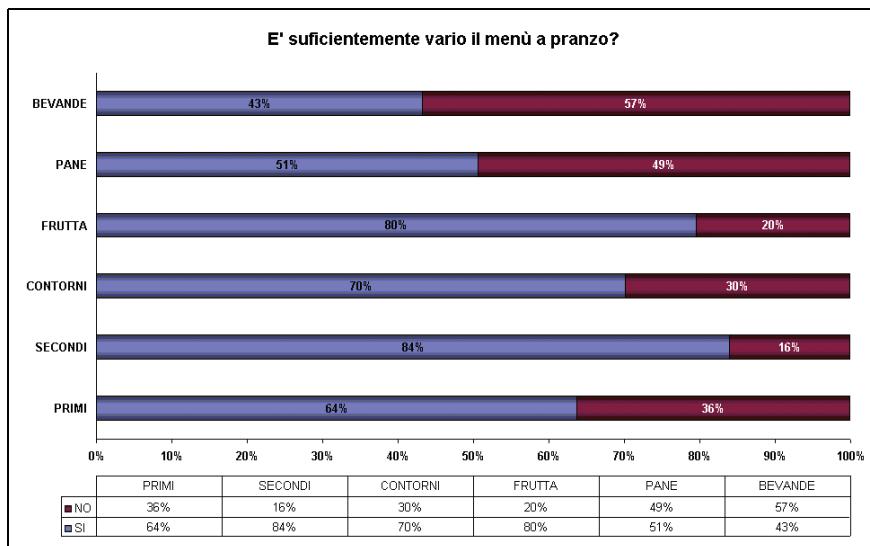


Grafico 1: è sufficientemente vario il menù a pranzo?

Annotationi

Castiglione del Lago: “è vario per quanto riguarda l’acqua ma non per i gelati”.

Colonnella: “non c’è varietà per il gelato (4).

La parola agli operatori

Questi i giudizi in merito alla varietà del vitto rilasciata dai 18 operatori intervistati: “varietà discreta”; “il menù è sufficientemente assortito”; “le portate che vengono proposte sono molto buone”; “varietà normale”; “non so”; “le portate non variano molto perché la mensa nel nostro plesso c’è solo due volte la settimana”, “discreta varietà, però avendo la mensa solamente due volte la settimana, le portate non sono molto varie”; “il mio giudizio è positivo: le portate variano e sono sufficienti per quantità e qualità” (6); “le portate sono abbastanza varie e di ottima qualità” (2); “le portate sono varie”; “di ottima qualità e con una scelta varia”; “le portate sono variate e di quantità più che soddisfacente”.

2.1.2. Quale alimento presente nel menù preferirebbe che venisse proposto più di frequente, meno di frequente o vorrebbe che fosse inserito nel menù?

La varietà dei secondi trova riflessi nel fatto che, nel loro insieme, i secondi piatti sono sia quelli che raccolgono le più alte preferenze tra chi li vorrebbe più frequentemente, sia tra coloro che li vorrebbero meno. Il che significa che gli utenti propendono per una diversa offerta dei secondi.

Ravioli e patate arrosto sono, in assoluto, le pietanza che vorrebbero mangiare più di frequente, mentre il pesce è l’alimento meno gradito.

In tema di nuove proposte, primeggiano i primi e la pizza. Al riguardo, si potrebbe pensare di organizzare un incontro – alla presenza del dietologo - in cui discutere sull’opportunità di introdurre una o più proposte elencate nella tabella n.6.

Quale alimento presente nel menù preferirebbe più di frequente?				
Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
ravioli ³ (27)	pesce ⁴ (8)	patate arrosto (25)	kiwi (2)	gelato (18)
insalata di riso (7)	pollo arrosto (7)	pomodori ⁵ (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 ⁶ (3)	petto di pollo ⁷ (6)	insalata ⁸ (6)		
pasta al tonno (3)	frittata (5)	patatine fritte (4)		
pasta al pomodoro (2)	hamburger (4)	patate al forno (3)		
minestra ⁹ (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 ¹⁰ (3)	patate lesse (1)		
pasta (2)	seppie (3)	piselli (1)		
pasta al ragù (1)	mozzarella (3)			
pasta al pomodoro (1)	polpette (2)			
pasta all'olio (1)	spezzatino ¹¹ (2)			
risotto (1)	prosciutto (2)			
pasta al forno (1)	filetti di platessa (2)			
piatti freddi (1)	arista (2)			
pasta e legumi (fagioli, ceci, lenticchie) (1)	secondi (2)			
	sogliola (1)			
	roast-beef (1)			
	tonno (1)			
	affettati (1)			
	bistecca di maiale (1)			
	prosciutto crudo (1)			
	sofficini (1)			
	cotolette (1)			
	carni bianche (1)			
	carne (1)			
	prosciutto cotto (1)			
Tot. 76	Tot. 92	Tot. 80	Tot. 5	Tot. 26

Tabella 4: quale alimento preferirebbe più di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

³ di cui 1 "burro e salvia", 1 "burro e olio", 2 "in bianco", 1 "alla salvia"

⁴ di cui 1 "fresco"

⁵ di cui 1 "pomodorini"

⁶ di cui 1 "al sugo"

⁷ di cui 1 "panato"

⁸ di cui 1 "con pomodori"

⁹ di cui 1 "con pane e pomodori" e 1 "di verdura"

¹⁰ di cui 1 "a fette"

¹¹ di cui 1 "di carne al sugo"

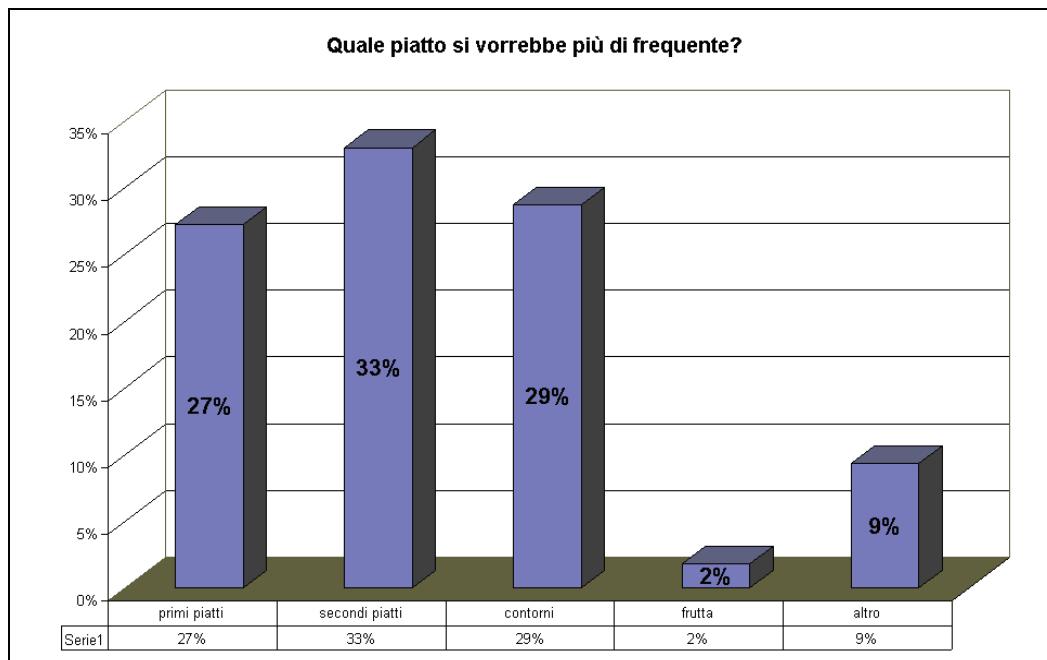


Grafico 2: quali alimenti si vorrebbe più di frequente?

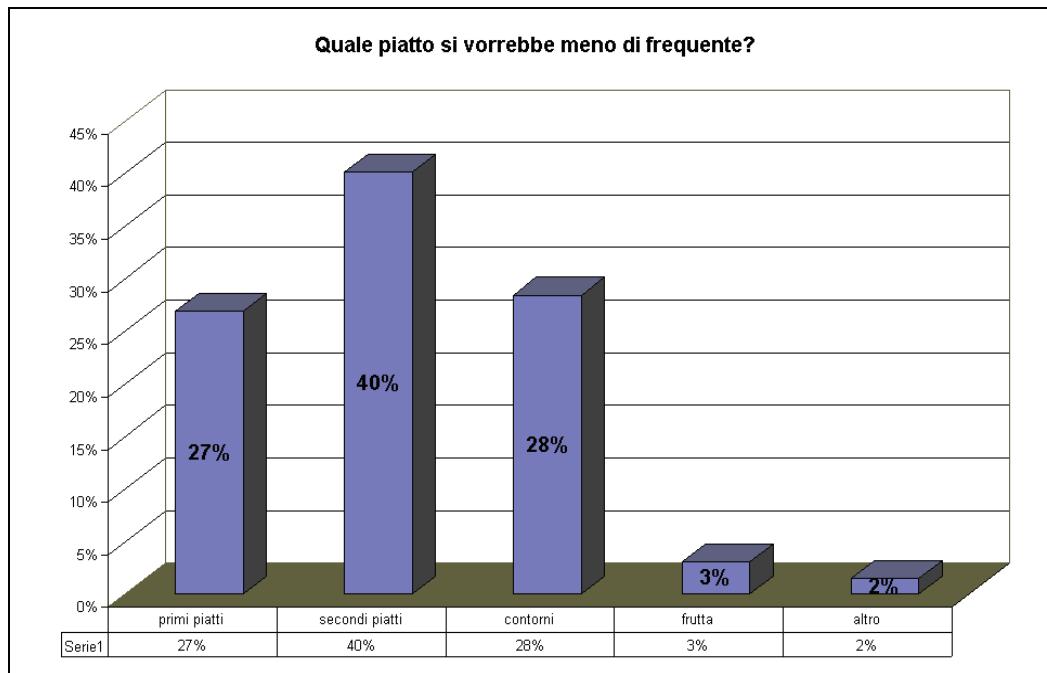


Grafico 3: quali alimenti si vorrebbe meno di frequente?

Quale alimento presente nel menù preferirebbe meno di frequente ¹² ?				
Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
minestre ¹³ (10)	sformato di verdure/zucchine (20)	zucchine (11)	arance (2)	dolce (2)
minestrone (8)	pesce ¹⁴ (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 ¹⁵ (3)	bastoncini di pesce ¹⁶ (2)	spinaci (5)		
riso ¹⁷ (2)	mozzarella (2)	purè (3)		
pasta con il tonno (2)	merluzzo (1)	fagiolini (3)		
passato di verdure (2)	spezzatino (1)	verdure (3)		
piatti freddi (2)	carne di maiale (1)	verdure cotte (2)		
minestra di riso con legumi (2)	tutti i tipi di carne meno le “formine” (1)	melanzane (1)		
minestra con zucchine e legumi (1)	carne di manzo (1)	patate (1)		
pasta (tutti i tipi) (1)	arista (1)	sedano (1)		
pasta al pomodoro (1)	prosciutto cotto (1)	contorni (1)		
gnocchi (1)	petto di pollo panato (1)	finocchi gratinati (1)		
pennette (1)	sogliola (1)			
tortellini (1)	hamburger (1)			
penne al sugo (1)	filetti di platessa (1)			
zuppa (1)				
pasta e ceci (1)				
pasta con il ragù (1)				
Tot. 53	Tot. 79	Tot. 56	Tot. 6	Tot. 3

Tabella 5: quale alimento vorrebbe meno? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

¹² Un utente ha specificato “niente”

¹³ di cui 1 “di tutti i tipi”, 1 “di verdure”

¹⁴ di cui 2 “in bianco”

¹⁵ di cui 1 “alla salvia”

¹⁶ di cui 1 “cattiva qualità”

¹⁷ di cui 1 “al pomodoro”

Quale nuova pietanza nel menù ¹⁸ ?					
Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro	Pizza
pasta al forno (25)	polpette/polpettine (9)	patatine fritta ¹⁹ (15)	anguria/cocomero (8)	torta al testo (9)	47 ²⁰
tagliatelle ²¹ (4)	toast (3)	funghi (1)	pesche (3)	coca cola (6)	
pici al ragù (3)	frittelle (2)	fagiolini (1)	fragole (3)	gelato (4)	
lasagne (3)	gamberetti (1)	verdure crude (1)	ciliegie (2)	thè (3)	
insalata di mare (3)	costolette alla brace (1)		melone (1)	acqua frizzante (2)	
pasta alla norcina (2)	bistecca di vitello alla brace (1)		frutta di stagione (1)	sprite (2)	
cannelloni ²² (2)	gamberoni alla brace (1)			torta gelato (2)	
spaghetti “aglio, olio e peperoncino” (2)	carne alla brace (1)			ghiaccioli (2)	
riso in bianco (1)	sformati vari (1)			torte al cioccolato (1)	
pasta fredda (1)	diverse varietà di pesce (1)			oasis (1)	
	wurstel (1)			cereali (1)	
	salame (1)			alimenti freschi e non congelati (1)	
	gruviera (1)				
	tonno (1)				
	spiedini (1)				
	salsicce (1)				
	bistecca (1)				
	vitello tonnato (1)				
Tot. 46	Tot. 29	Tot. 18	Tot. 18	Tot. 34	Tot. 47

Tabella 6: quale nuovo piatto nel menù? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

La parola agli operatori

Secondo gli operatori, gli alimenti maggiormente graditi dai bambini sono: ravioli (8), pollo arrosto (6), gnocchi²³ (6), petto di pollo panato (10), patate²⁴ (5), pasta in bianco (4), verdure di stagione (1), primi piatti (1), pomodori (1), piatto freddo (1), insalata (2), pasta (1), spezzatino (2). Sempre secondo gli operatori, gli alimenti meno graditi dai bambini sono: seppie con piselli (3), frittata (15), sformato di verdure (2), contorno (1), patate lesse (1), alcuni contorni (2), patate (1), pesce (6), verdure lesse (1), verdure cotte (6), fagiolini (1), legumi (3), minestre²⁵ (6).

¹⁸ Un utente ha specificato “nessuna”

¹⁹ di cui 1 “con il ketchup”

²⁰ di cui 2 “margherita”

²¹ di cui 1 “al tartufo” e 1 “al sugo”

²² di cui 1 “con i funghi”

²³ di cui 1 “al sugo”

²⁴ di cui 2 “arrosto”

²⁵ di cui 1 “con fagioli o lenticchie”

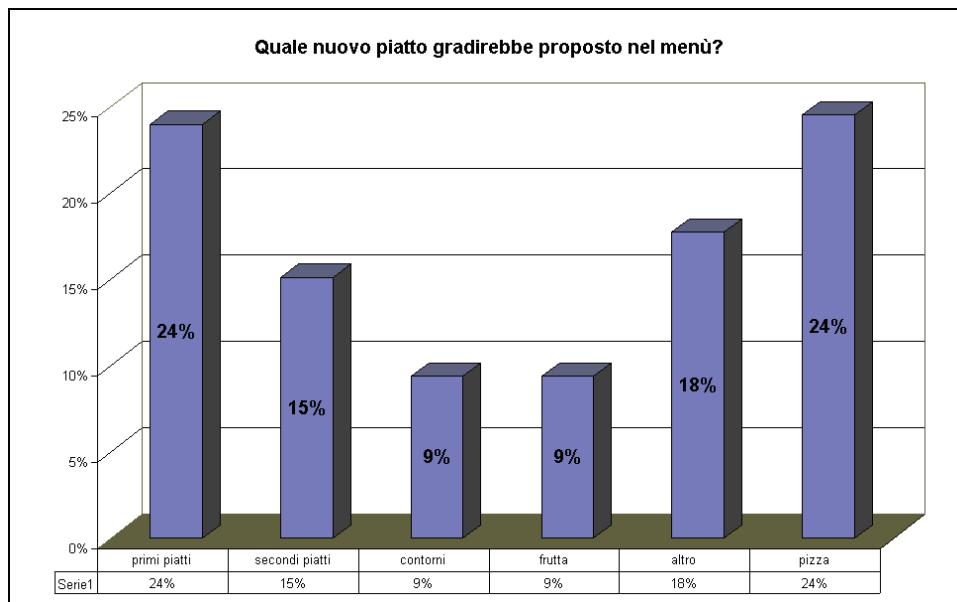


Grafico 4: quali nuovi alimenti?

2.1.3. Il servizio di prenotazione dei pasti secondo lei funziona bene?

Si tratta di un aspetto di difficile valutazione per gli alunni. Infatti, quasi il 20% di essi non ha saputo dare una risposta. Al riguardo, si potrebbe spiegare loro, in una apposita iniziativa, l’importanza che riveste questo aspetto sulla qualità del servizio.

La valutazione fornita è, ad ogni buon conto, complessivamente positiva per la giusta scelta dell’orario entro cui si raccolgono le presenze ai fini della preparazione del pranzo, anche se per quasi il 30% degli utenti l’orario è troppo presto o troppo tardi.

Annotazioni

Castiglione del Lago: “non vengono fatte prenotazioni”; “non funziona bene perché di solito il cibo è freddo”;

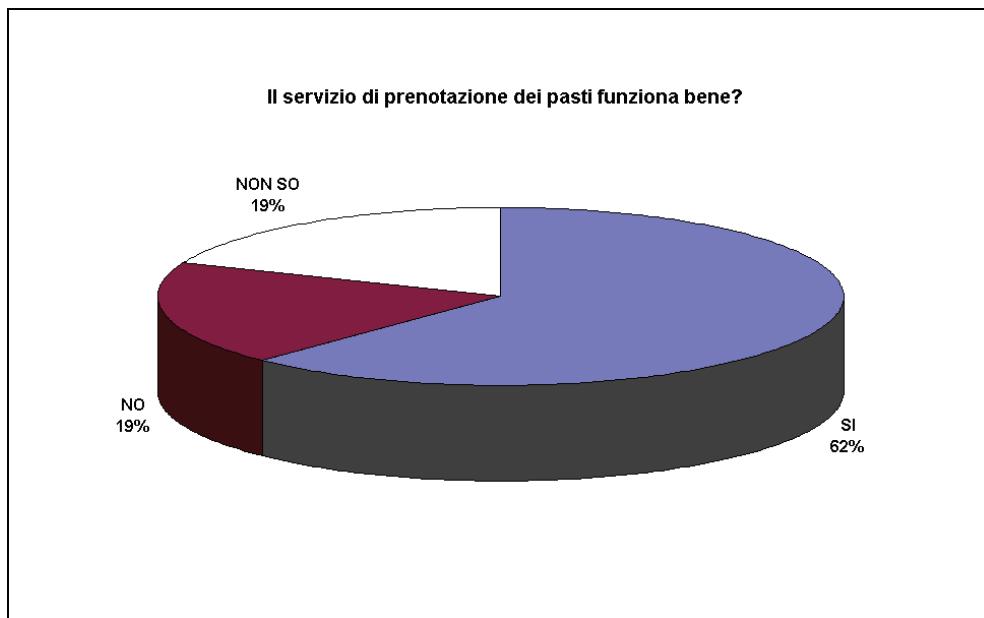


Grafico 5: funziona il servizio di prenotazione?

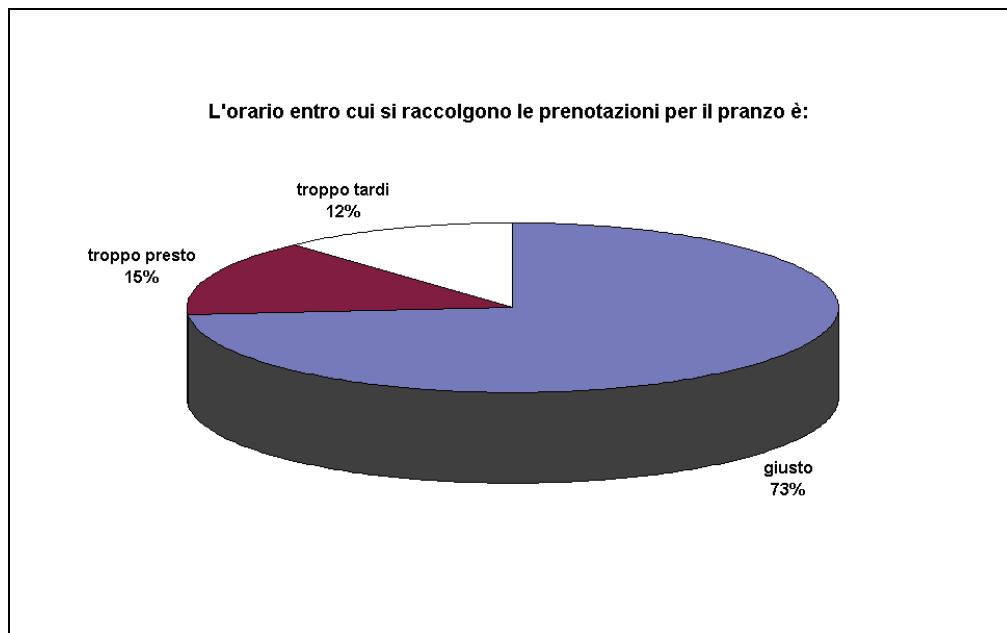


Grafico 6: valutazione orario prenotazione pasto

Annotationi

Castiglione del Lago: “non so”.

2.1.4. Come valuta il rapporto fresco/cucinato e, nel complesso la dieta?

Nel complesso, si evince che il bilanciamento tra cibo cucinato e cibo fresco è largamente apprezzato, anche se una percentuale non trascurabile di utenti (pari al 16%) denuncia un eccesso di cibo cucinato. La percentuale di insoddisfatti cresce (superando il 30%) in merito alla adeguatezza della dieta che nel menù viene seguita. Posto che la stessa segue rigorose indicazioni, sarebbe opportuno affrontare l'argomento con il dietologo.

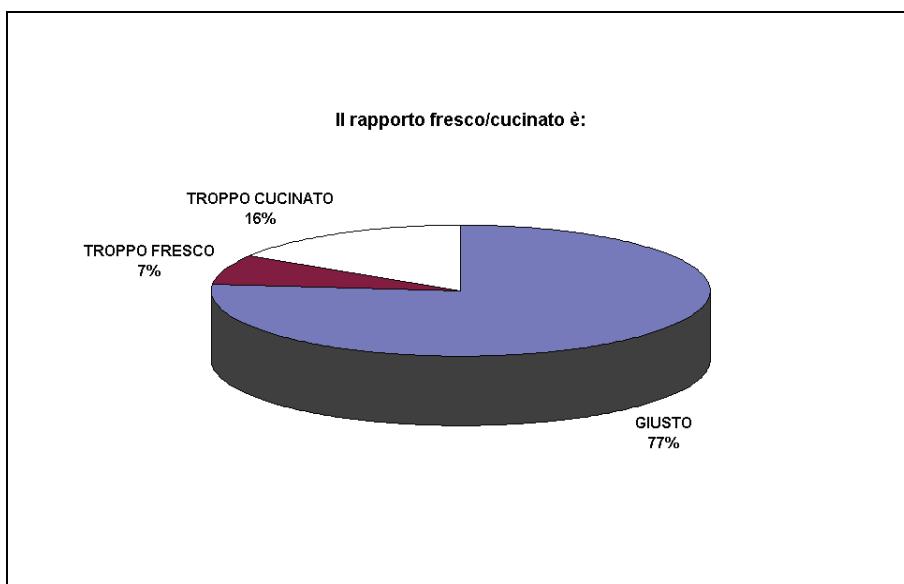


Grafico 7: rapporto fresco/cucinato

ANNOTAZIONI

Castiglione del Lago: “la dieta alimentare non è adeguata perché io qualche volta sto a digiuno, bevo e basta”.

Pozzuolo: “la dieta alimentare è adeguata perché non ci sono alimenti grassi”; “è adeguata, anche se si potrebbe ampliare con qualcos’altro” (2).

Colonna: “non è adeguata perché a volte la qualità dei cibi non è molto buona”; “così e così, abbastanza”; “non è adeguata perché a volte è poco adeguato l’abbbinamento primo-secondo-contorno”; “non è adeguata perché per l’ultimo giorno dell’anno hanno tolto pasta al forno, polpette e formine di carne”.

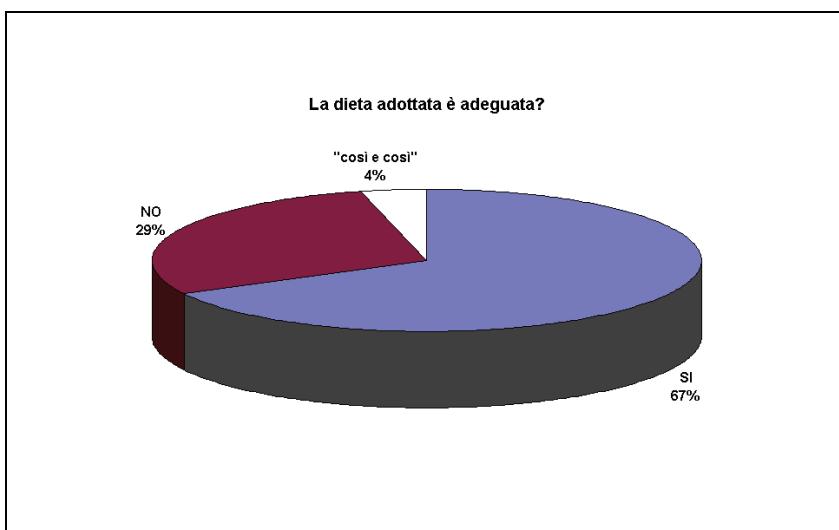


Grafico 8: adeguatezza dieta

2.1.5. Gradirebbe altre bevande?

Posto che da capitolato, a ciascun utente, viene offerto $\frac{1}{2}$ litro di acqua minerale, abbiamo chiesto ai ragazzi se gradirebbero altre bevande. La tabella seguente mostra i risultati ottenuti:

Gradirebbe altre bevande?
coca cola ²⁶ : 47
aranciata: 38
thè ²⁷ : 22
sprite: 13
succhi di frutta ²⁸ : 6
altro (latte e menta, gatorade, oasis, etc): 7

Tabella 7: altre bevande (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

²⁶ di cui 1 “per il dolce”

²⁷ di cui 1 “alla pesca” e 2 “al limone”

²⁸ di cui 1 “all’ananasa”

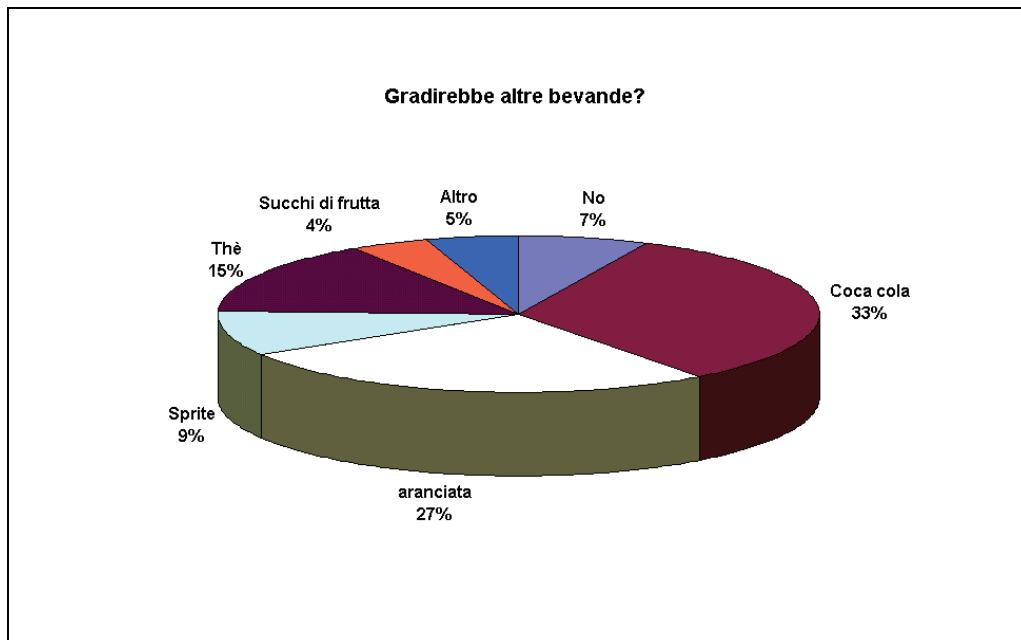


Grafico 9: gradirebbe altre bevande?

ANNOTAZIONI

Castiglione del Lago: “a volte si potrebbe dare aranciata e coca cola a fine pasto” (3);

2.1.6. Con cosa preferirebbe accompagnare secondo e contorno?

Posto che il pane a fette è la versione maggiormente offerta (anche se da capitolato deve essere offerto un panino a ciascun utente), nelle preferenze il panino è l’opzione che gli alunni preferiscono maggiormente. L’informazione può risultare utile per fornire suggerimenti alla azienda di ristorazione sulla tipologia di pane da offrire. Nelle preferenze, infatti, il pane a fatte si fa preferire anche dai grissini, oltre che dai panini.

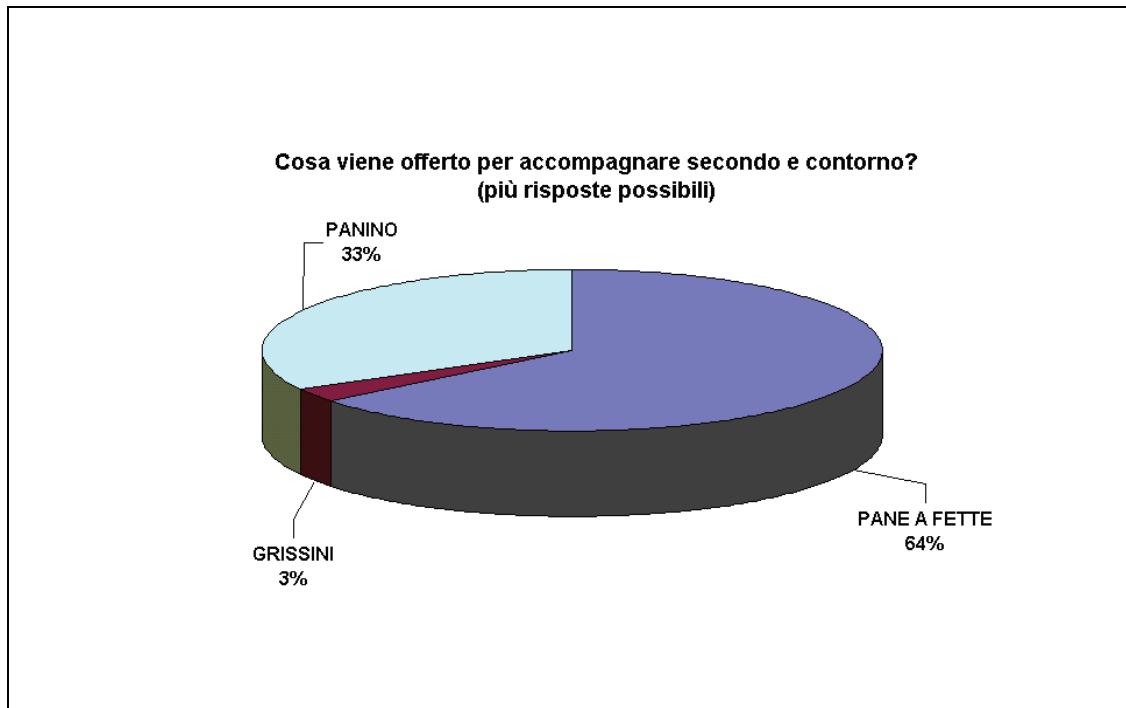


Grafico 10: cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno?

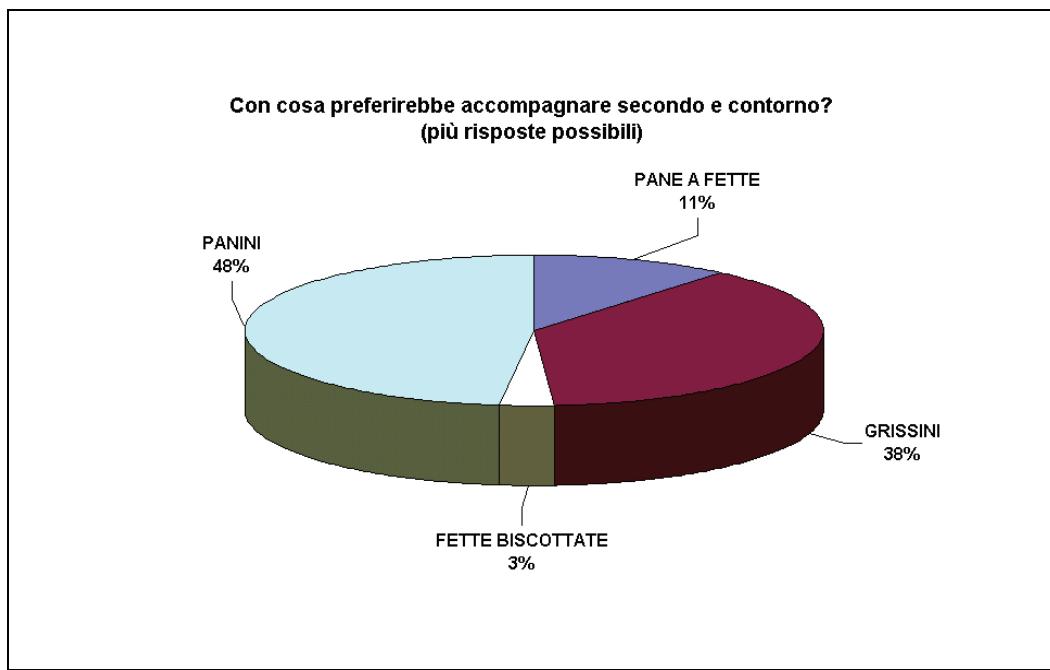


Grafico 11: con cosa preferirebbe accompagnare secondo e contorno?

2.1.7. 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. Gli utenti, in particolare, non hanno mostrato particolari remore nell'indicare le loro preferenze, anche se permane, specie per alcune pietanze, una quota di “non so” piuttosto elevata.

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. Per pane e frutta, le ora citate indicazioni sono confermate da quanto riportato nei grafici n.27 e n. 28.

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

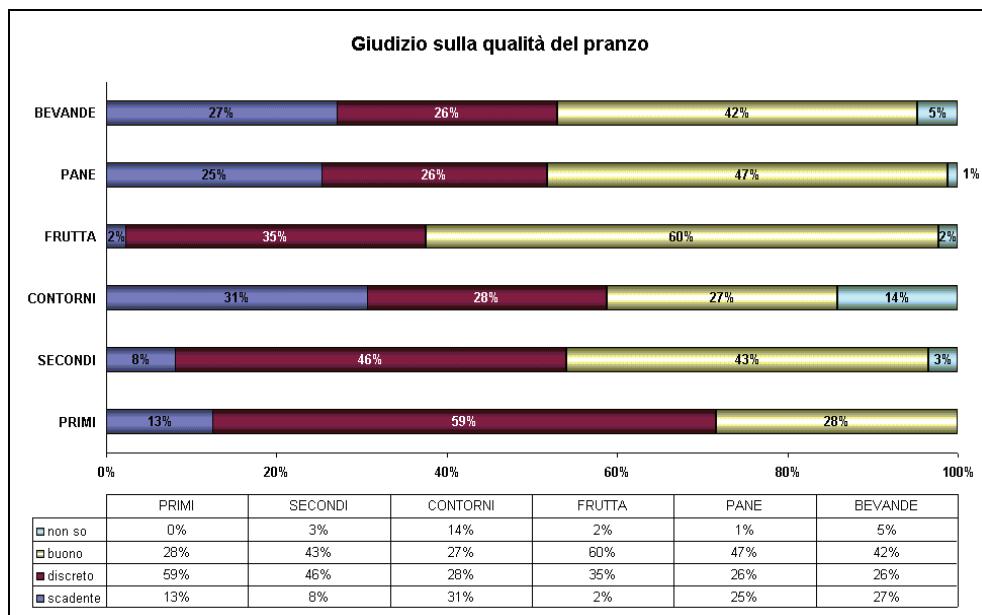


Grafico 12: qualità portate pranzo

Informazioni maggiormente utili si ottengono andando ad interrogare gli utenti nel particolare, per ciascuna delle pietanze offerte a pranzo. 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 dei ragazzi.

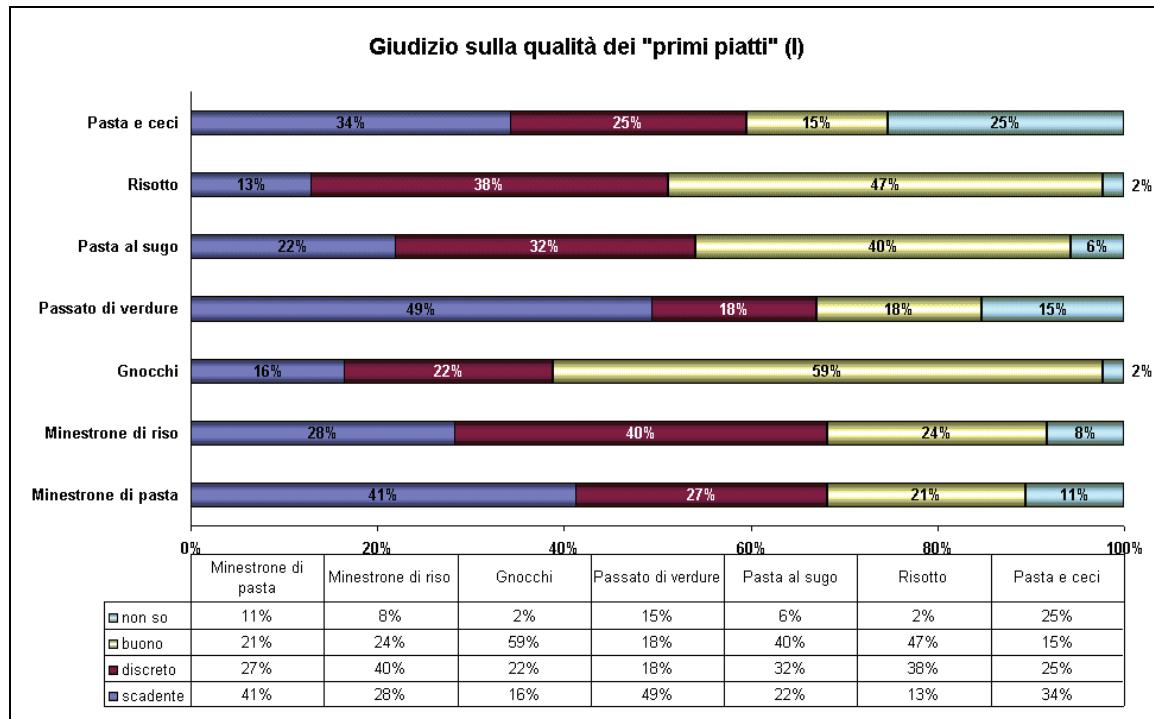


Grafico 13: qualità “primi piatti” I

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.

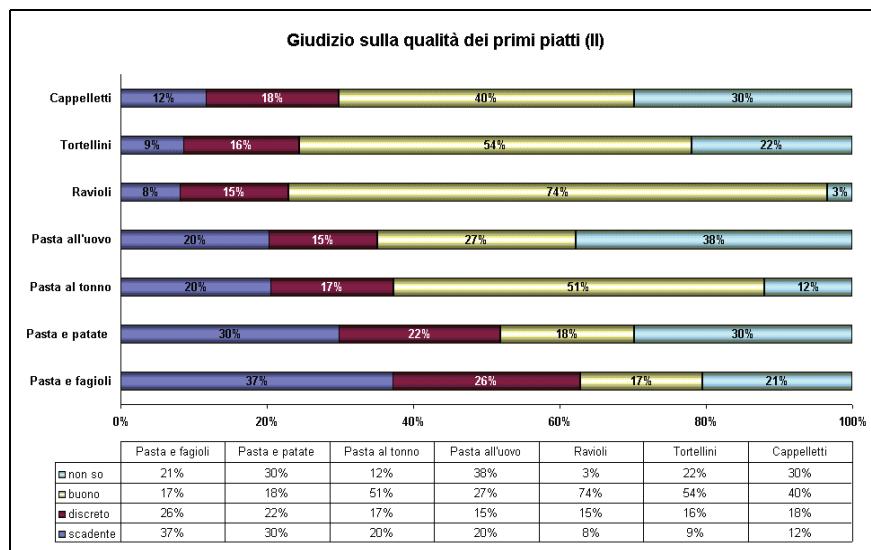


Grafico 14: qualità “primi piatti” II

Tra i secondi piatti, sono stati valutati ben 26 pietanze, anche se in alcuni casi non sono state chieste informazioni sul “piatto” ma sul componente principale dello stesso (è il caso delle carni). Vista la tipologia degli utenti cui è stato rivolto il questionario, ci si è resi conto di modificare il questionario nelle successive iniziative.

In ogni caso, tra i secondi, 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 piatti valutati “buoni” dal più alto numero di studenti.

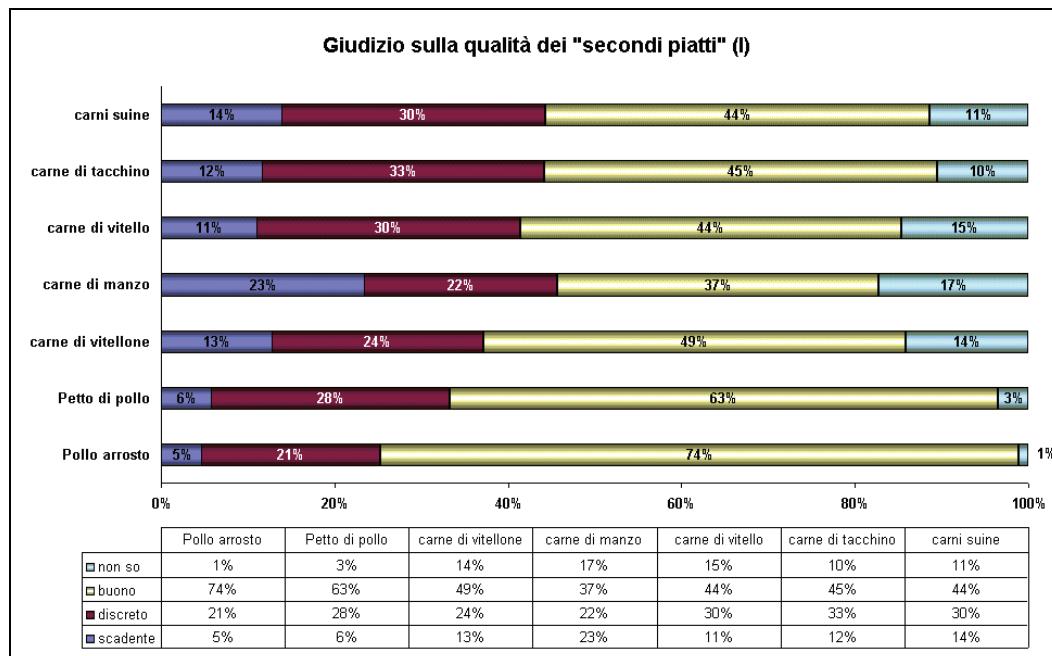


Grafico 15: qualità “secondi piatti” I

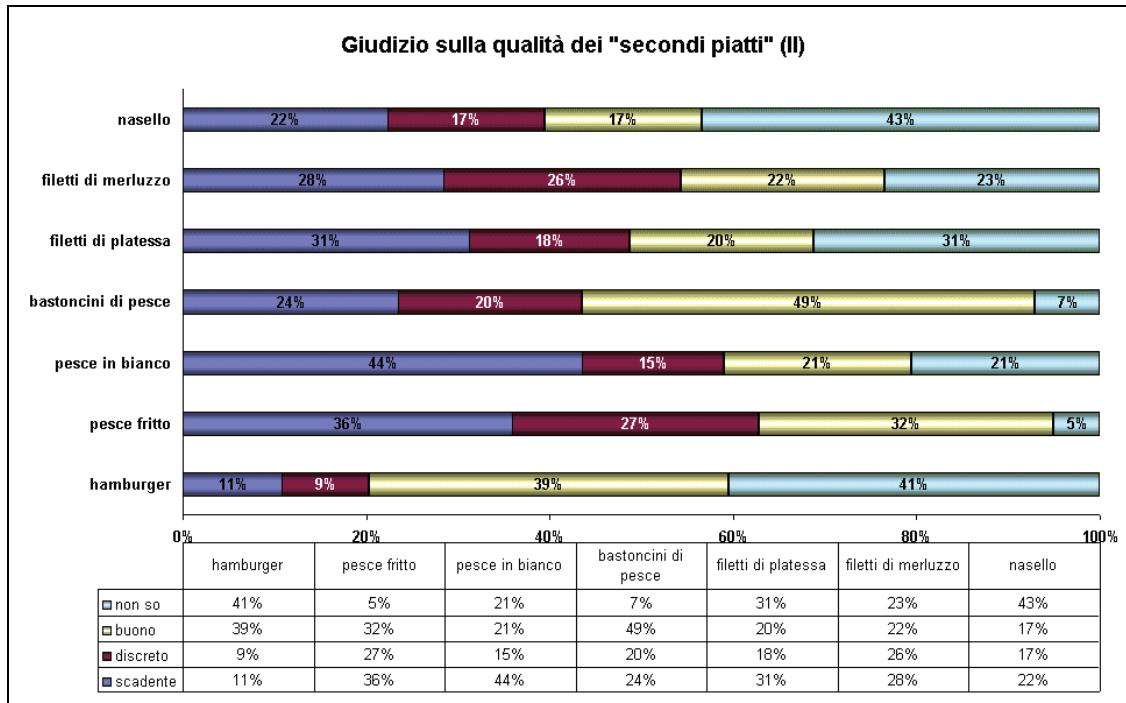


Grafico 16: qualità “secondi piatti” II

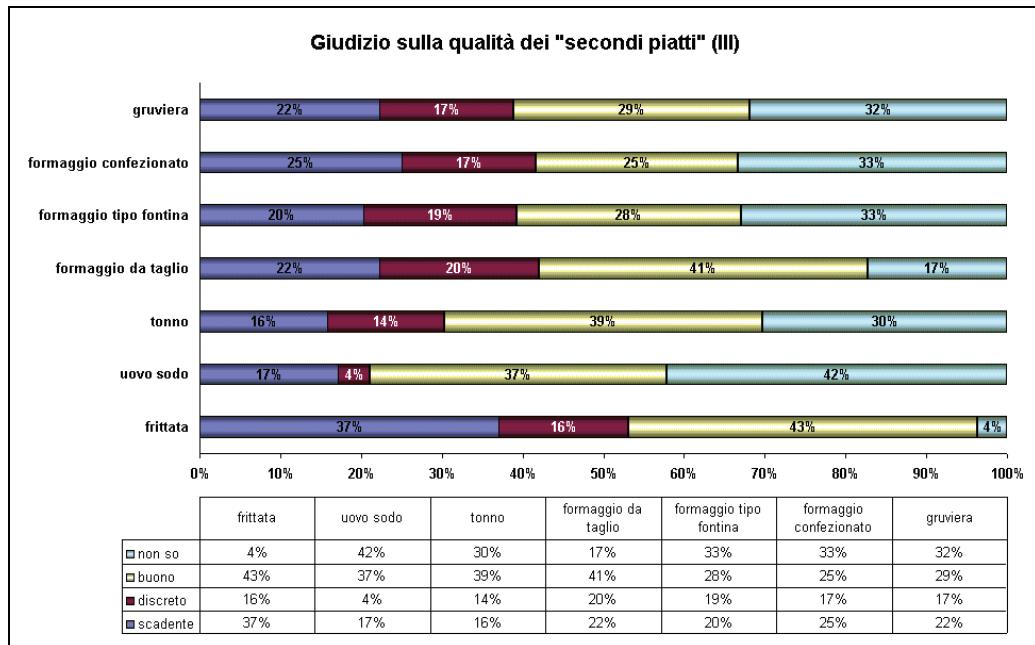


Grafico 17: qualità “secondi piatti” III

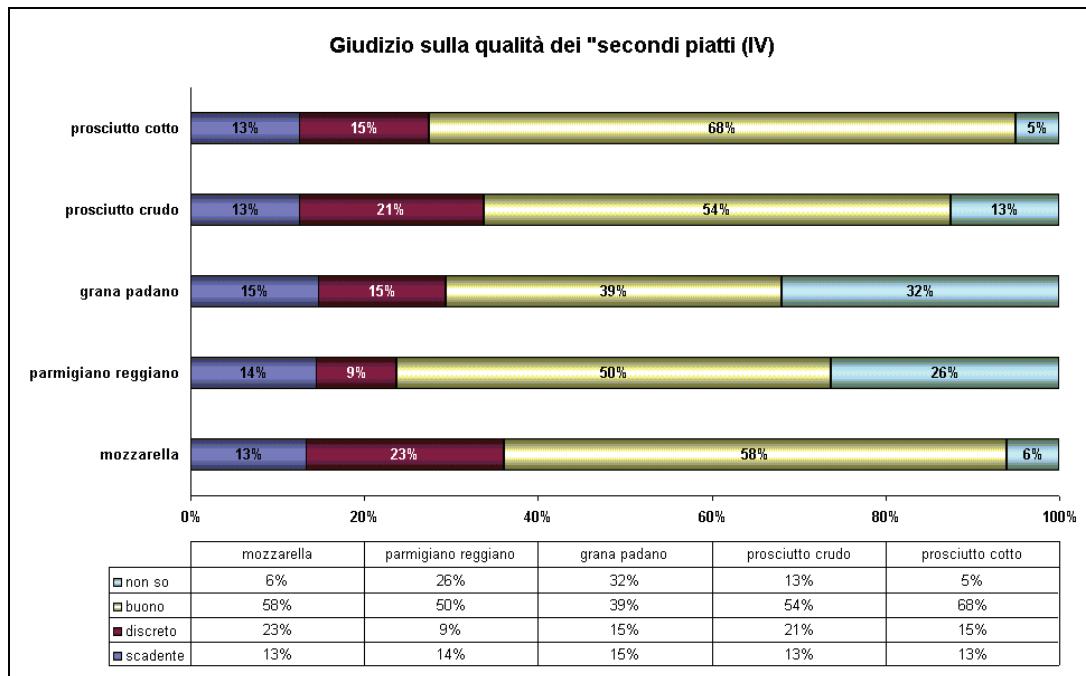


Grafico 18: qualità “secondi piatti” IV

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

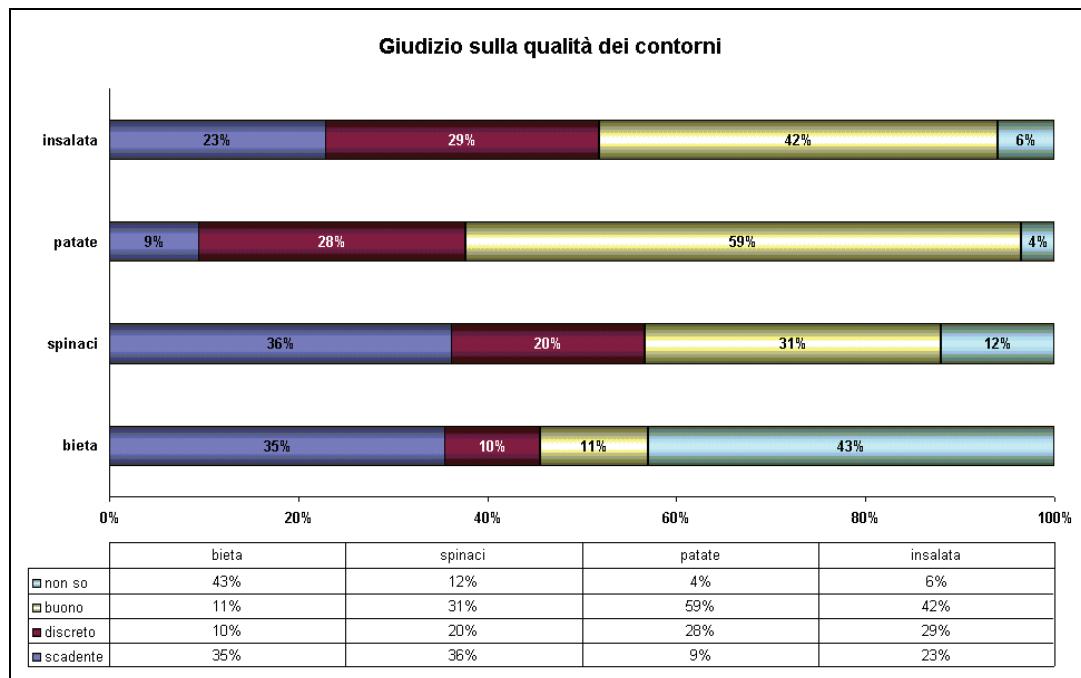


Grafico 19: qualità dei contorni

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

Giudizio sulla qualità della frutta		
Scadente	Discreta	Buono
kiwi (3)	mela (5)	mela (18)
pera (2)	uva (3)	pera (9)
tutte (1)	banana (3)	banana (7)
	pera (3)	kiwi (6)
	kiwi (2)	arance (3)
	albicocca (1)	mandarino (1)
	mandarini (1)	uva (1)
	pesca (1)	
	arancia (1)	
	susine (1)	
	ciliegie (1)	

Tabella 8: qualità della frutta (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

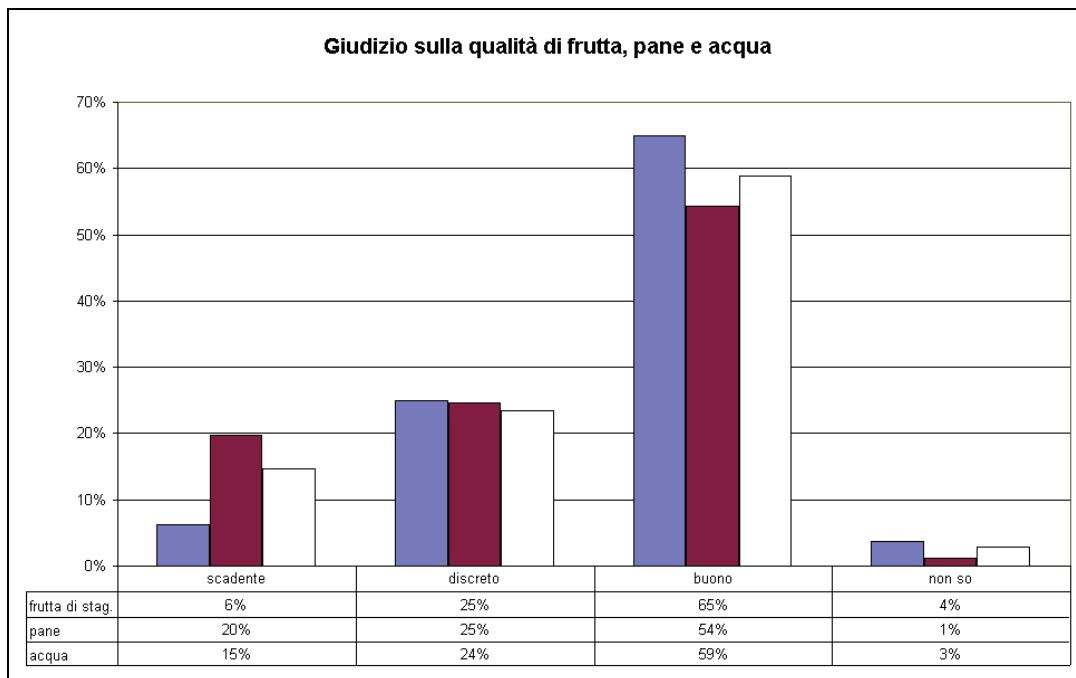


Grafico 20: qualità di altri alimenti

Annotationi

Castiglione del Lago: Per i seguenti prodotti viene rimarcato un giudizio buono: pollo arrosto, gelato e dolce; “buona la pasta in bianco” (3); “buono il riso”; “pasta e ceci non viene fatta”; “pasta e fagioli non viene fatta”; “non vengono fatti: petto di pollo, carne di vitellone, carne di manzo, carne di vitello, carne di tacchino, carni suine, hamburger”; “buoni i piselli e le carote”; “discreti i piselli”; “scadente lo sformato di verdure e le melanzane”; “buone le bevande perché fresche”; “buono gelato e coca cola” (2); “buona l’aranciata”.

Pozzuolo: “buono: pizza (3) e gelato (2); “discreto: gelato”; “buona: pasta in bianco”; “buona: pasta al forno”; “buono: ‘riso freddo’” (2); “buono: uovo in padella”; “buona: formine di carne”; “buona: torta”; “buono: uovo e salsicce”; “buono: salsicce e fagioli”; “scadenti: piselli e pomodori”;

Colonnella: “la frutta è buona perché è succosa”; “ogni tipo di pasta al sugo/al ragù non è buono perché il condimento (il pomodoro) è aspro”. Ricevono una valutazione buona i seguenti alimenti: dolce (2), gelato (4), bistecca (1), pomodori (2), formine di carne (2), riso in bianco (1), coca cola (1). Ricevono una valutazione discreta: pomodori e fagiolini; ricevono una valutazione scadente i fagiolini (2) e lo sformato.

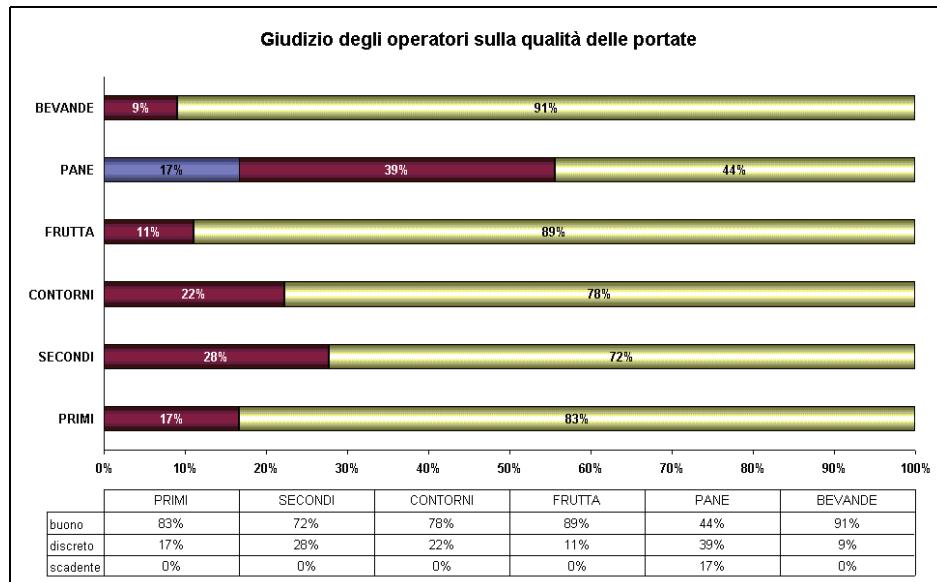


Grafico 21: la qualità delle portate secondo gli operatori

2.1.8. La presentazione (il modo in cui viene disposto nel piatto o confezionato) del cibo è sempre di suo gradimento?

I piatti vengono riempiti al momento del consumo in presenza dei bambini. Le pietanze sono portate in contenitori termici per alimenti (grandi tegami d'acciaio) e poi vengono fatte le porzioni. Non è previsto il vassoio personalizzato.

Per la presentazione, **il dato è tendenzialmente negativo, in quanto oltre il 40% dei ragazzi non è mai o quasi soddisfatto**. Evidentemente la sensibilità dei ragazzi, che gradiscono pietanze distinte e separate nei piatti, dovrebbe essere maggiormente presa in considerazione dagli operatori.

In particolare, dalle annotazioni degli utenti di Pozzuolo si evince come in passato si sia verificato un episodio di scarsa igiene, e come questo influenzi il giudizio dei ragazzi nel tempo.

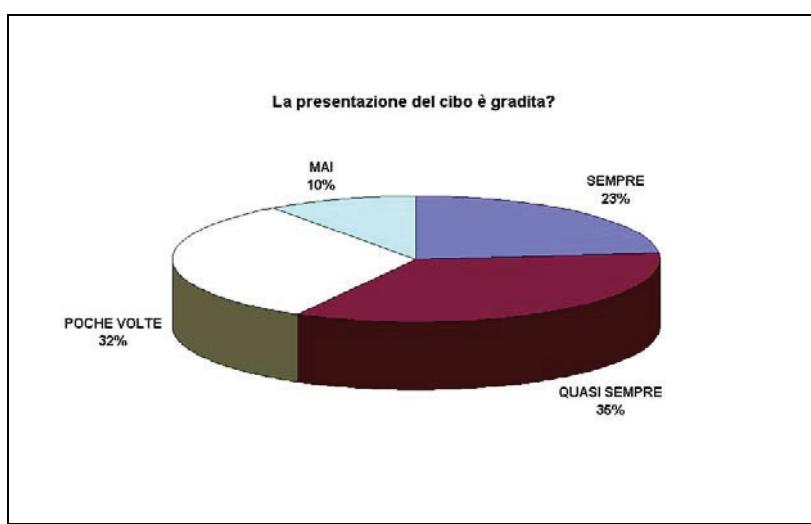


Grafico 22: gradimento presentazione piatto

Annotationi

Castiglione del Lago: “i piatti vengono preparati in modo soddisfacente”; “il vitto, così come viene presentato, non sembra molto invitante”; “fa un po’ senso mangiare in quei piatti-contenitori”;

“contorni sopra la carne”; “il cibo ‘galleggia’ nell’olio”; “a volte, purtroppo, le pietanze vengono mischiate nel piatto (è il caso di contorno e secondo)” (4);

Pozzuolo: “poche volte è di mio gradimento, perché qualche volta il sugo delle zucchine va nella carne e a me non piace”; “molte volte dentro ci trovo capelli o formiche”; “desidero vederlo pulito più di quello che è”; “mai, perché ci sono i capelli”; “no, perché a volte non piace la roba”; “no, perché ci sono dentro capelli e peli”; “no, perché qualche volta le bidelle fanno anche cadere il cibo dal piatto: fa schifo!”; “no, perché spesso troviamo capelli e peli”; “no, perché ci sono sempre capelli”; “trovati fili nella pasta”;

Colonna: “la presentazione a volte è buona, a volte non tanto”; “quasi sempre, anche se a volte ci sovrapppongono le pietanze (2).

La parola agli operatori

Questi i giudizi in merito a come vengono presentate le portate agli utenti: “le portate si presentano in modo ottimo” (4); “buono” (4); “le portate sono ben presentate in vassoi in acciaio come da normativa” (7); “le pietanze essendo in una mensa scolastica risultano di buona presentazione”; “presentazione normale”.

2.1.9. La temperatura delle portate secondo lei è:

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). I primi piatti, invece, sono quelli che più frequentemente sono serviti a temperatura calda. I grafici n.24 e n.25, invece, sono ricavati prendendo come riferimento unicamente le pietanze indicate dagli utenti come troppo fredde o troppo calde e riportate nella tabella n.9. Nella sostanza, c’è congruenza tra quanto riportato nel grafico n.25 (in cui i primi piatti sono quelli più caldi) con quanto riporta il grafico n.23 (in cui i primi sono i piatti più caldi). Analoga congruenza si evidenzia tra il grafico n. 24 (in cui i secondi piatti risultano quelli più freddi) e il sottostante grafico n.23 (in cui i secondi piatti, unitamente ai contorni, si confermano come le pietanze più fredde). Da notare, inoltre, la temperatura dell’acqua, troppe volte risultante calda.

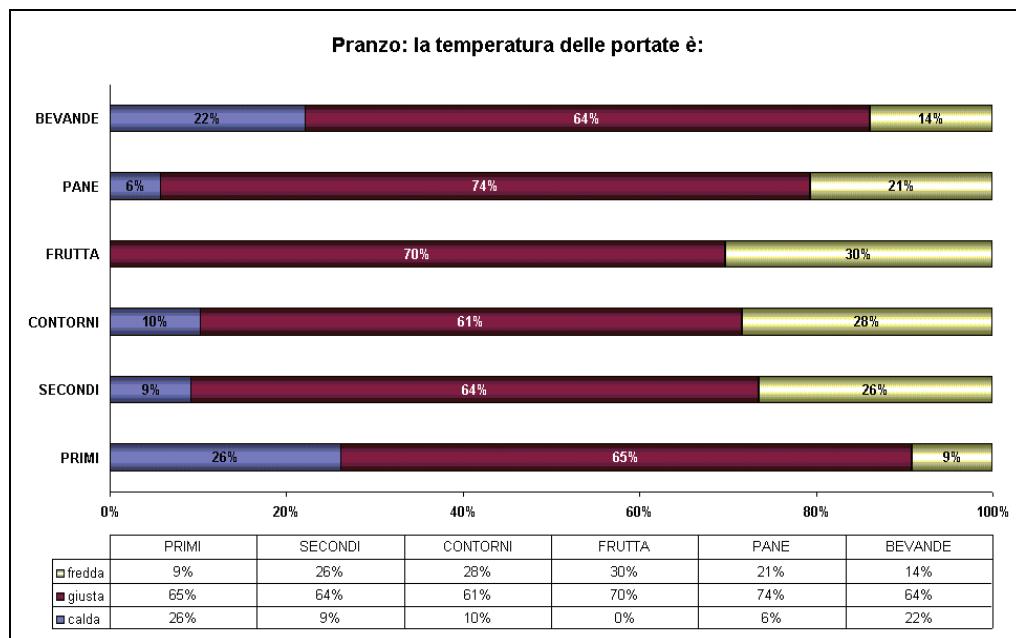


Grafico 23: temperatura delle portate

pietanza troppo fredda	Pietanza troppo calda
Pasta ²⁹ (6)	Pasta ³⁰ (7)
Carne ³¹ (5)	Riso ³² (5)
Pesce (3)	Acqua (4)
Pane (3)	Carne (3)
Bastoncini (3)	Insalata (3)
Frittata (2)	Minestra (3)
Gnocchi (2)	Pane (2)
Frutta (2)	Secondi piatti (2)
Acqua (2)	Minestrone (1)
Purè (1)	Contorno (1)
Fagioli (1)	Tortellini (1)
Riso (1)	Torta (1)
Insalata (1)	Sugo della pasta (1)
Petto di tacchino (1)	Mela (1)
Seppie (1)	Banana (1)
Primi piatti (1)	Pera (1)
Contorni (1)	
Frutta (1)	
Gelato (1)	
Fagiolini (1)	
Piselli (1)	
Roastbeef (1)	
Tot. 41	Tot. 37

Tabella 9: pietanze servite a temperatura non idonea (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

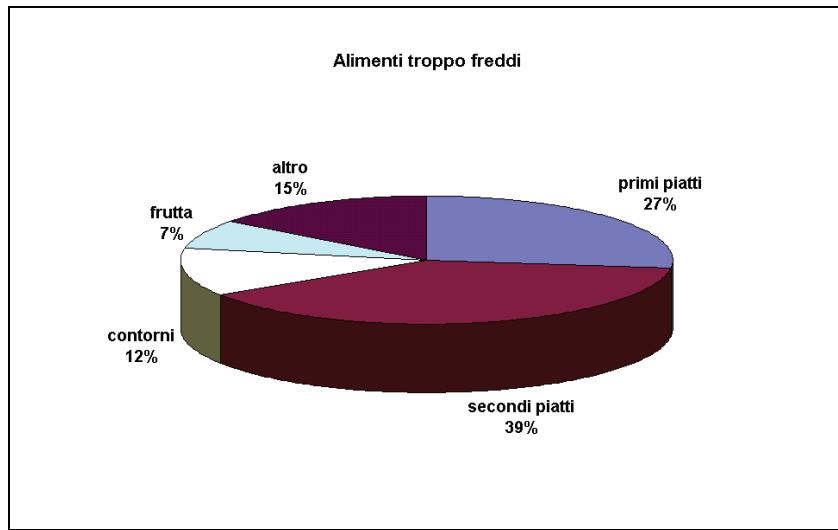


Grafico 24: piatti troppo freddi

²⁹ di cui 1 “al pomodoro”

³⁰ di cui 1 “qualche volta”, 1 “al sugo” e 1 “al pomodoro”

³¹ di cui 1 “di maiale”

³² di cui 1 “al sugo”

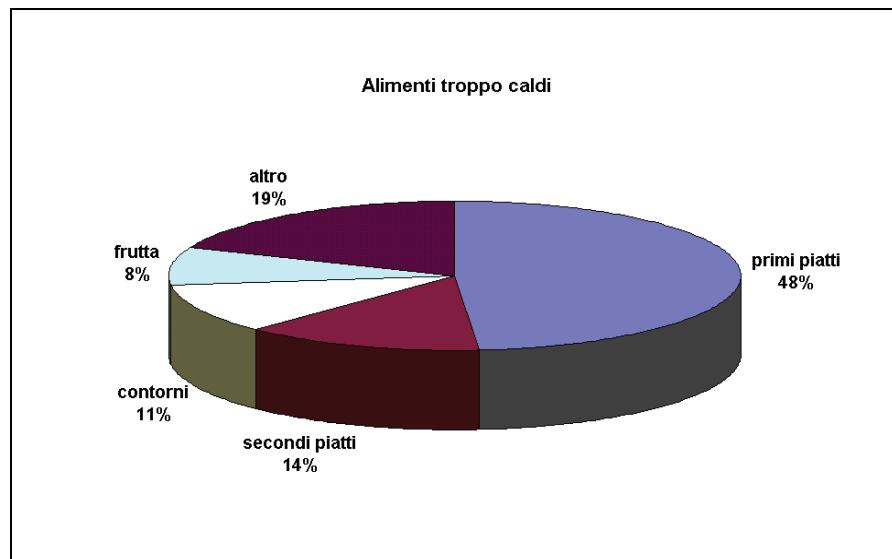


Grafico 25: piatti troppo caldi

Annotationi

Castiglione del Lago: “gelato freddo” (2); “è giusta la temperatura di gelato e dolce”;

Pozzuolo: “cibo troppo caldo” (2);

Colonnetta: “i secondi tante volte sono troppo freddi”; “la temperatura del dolce è giusta”; “la temperatura del gelato è fredda”.

2.1.10. La cottura dei cibi secondo lei è...

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. Ulteriore criticità viene evidenziata dal pane, riscontrato alternativamente duro o “gommoso” da oltre la metà dei ragazzi.

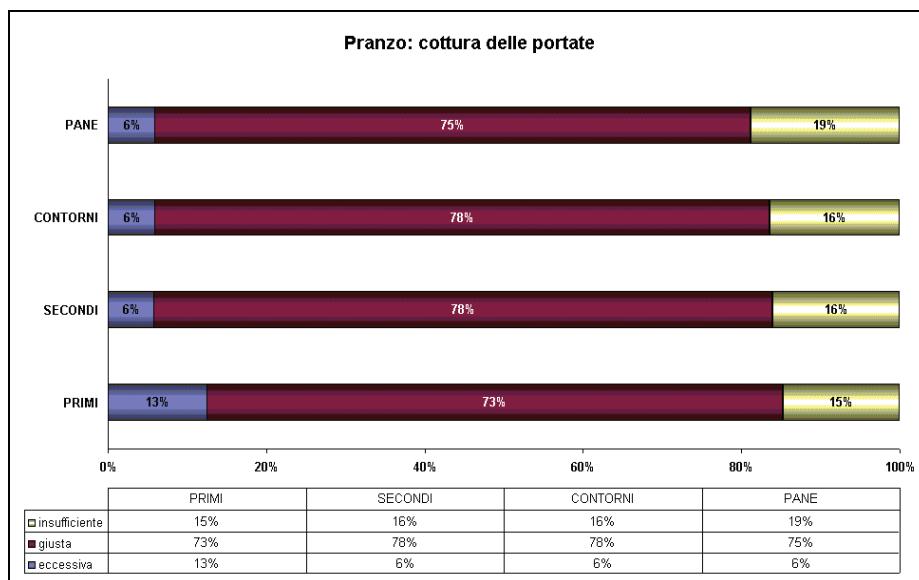


Grafico 26: cottura delle portate a pranzo

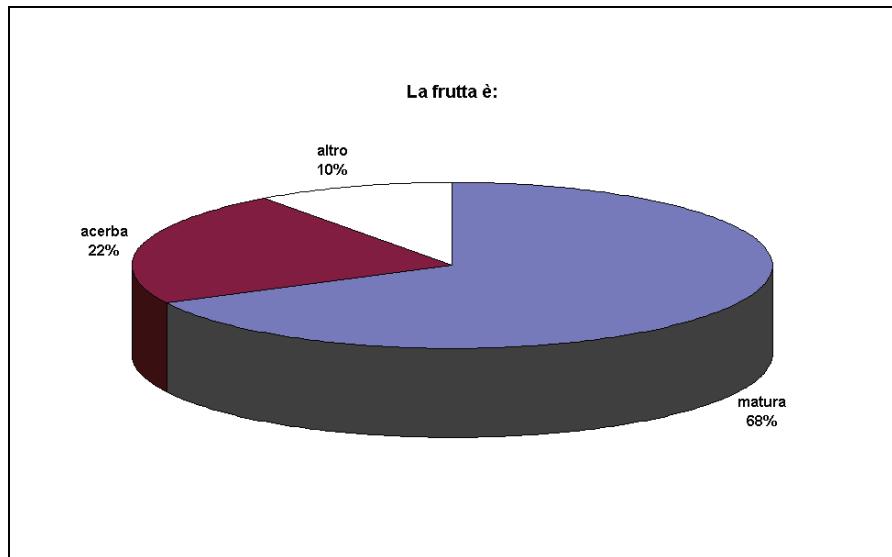


Grafico 27: giudizio sulla frutta

Da capitolato, a ciascun utente deve essere offerta “frutta fresca di stagione”. Per valutare la frutta era possibile dare più risposte e, come anticipato, viene confermato un giudizio ampiamente positivo.

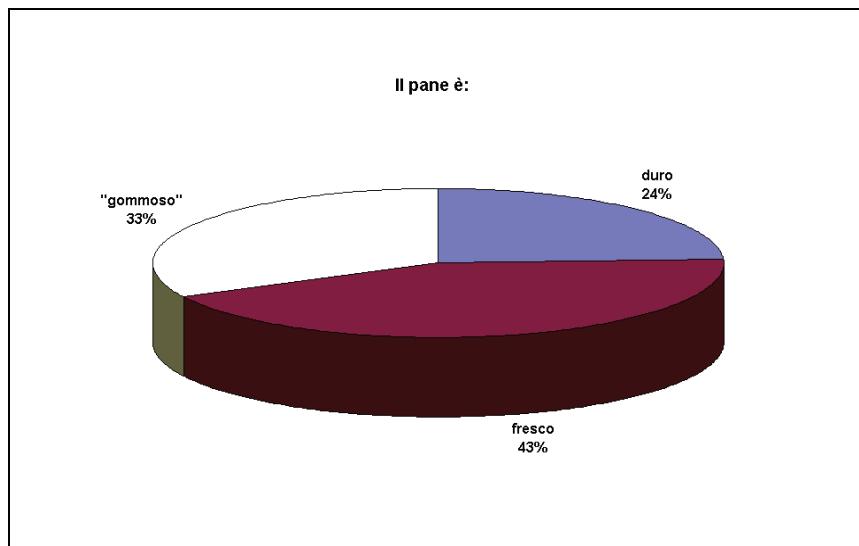


Grafico 28: giudizio sul pane

Per valutare il pane era possibile dare più risposte e i giudizi, come detto, non sono molto positivi. Per il 57% degli utenti, infatti, è “duro” o “gommoso”. Il dato è confermato dagli operatori, che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi, come mette in evidenza il grafico n.21.

ANNOTAZIONI

Pozzuolo: “il pane è un po’ morbido, ti si pasticcia in bocca”;

Colonnetta: “il pane a fette è duro e il panino è gommoso”.

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati: “il cibo è caldo”; “la cottura è buona” (10); “va bene” (2); “giusta” (2); “le portate sono di una giusta cottura e di una temperatura controllata”; “la cottura delle portate è controllata con un apposito termometro”; “la cottura delle pietanze è sempre controllata”; “le portate sono controllate nella temperatura e nella cottura in base all’alimento”.

2.2. Quantità

2.2.1. Le porzioni sono:

Controverso il responso per quanto riguarda le quantità. Pur considerando che la valutazione è legata al gusto (meno piace una pietanza e meno se ne vorrebbe da mangiare, e viceversa), 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.

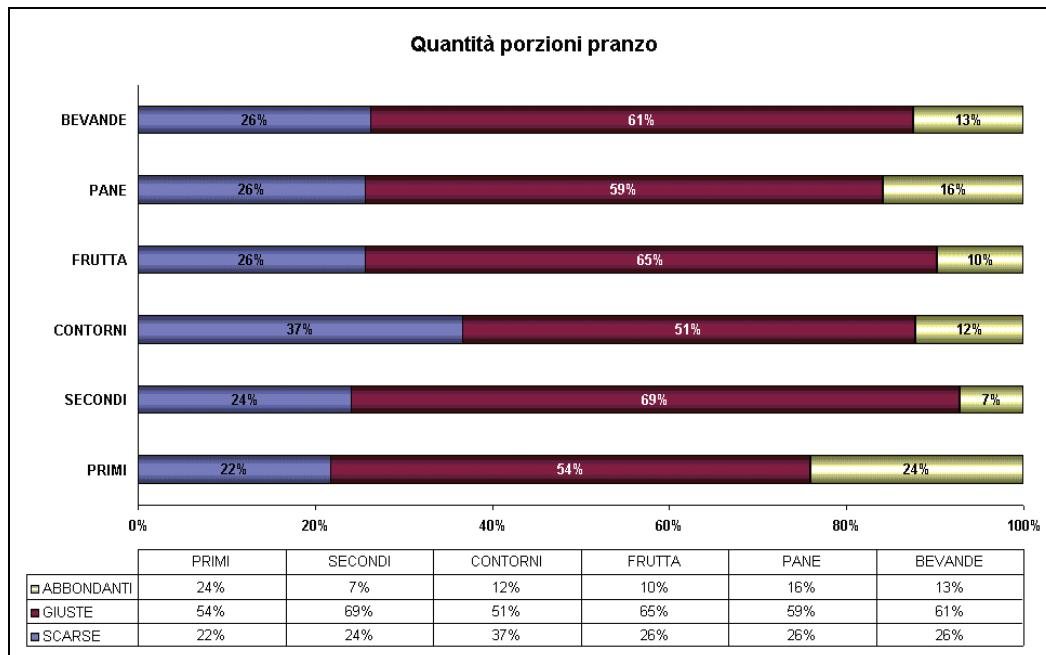


Grafico 29: quantità delle porzioni del pranzo

ANNOTAZIONI

Castiglione del Lago: “le razioni sono ridotte”; “le quantità versate nel piatto sono smisurate, o poco o tanto”; “il dolce è scarso”; “il dolce è giusto”; “la pasta è scarsa”; “patatine scarse”; “pollo arrosto scarso”; “gelato abbondante”; “la quantità di gelato è giusta”; “la prima portata è giusta,

quando se ne richiede dell'altra me ne danno troppa”; “la porzioni a volte sono scarse, a volte abbondanti”;

Pozzuolo: “a volte il pane è poco e la pasta a volte è troppo poca”; “quantità giuste, normali, né poche né tante”; “le quantità non mi soddisfano perché c’è poco bis”;

Colonna: “le bottiglie d’acqua presenti a tavola sono poche”; “le porzioni sono abbondanti”; “insufficienti”; “troppo poche” (2); “le quantità di dolce e gelato sono giuste”; “quantità normali”; “a volte troppo abbondanti e altre volte troppo scarse”; “troppo abbondanti”; “giuste quantità”.

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati: “le porzioni sono sufficiente per tutti, a volte anche di più”; “abbondante”; “buona” (4); “più che sufficiente” (2); “le porzioni vengono proposte in base all’età dei bambini con un ripasso³³ (2)”; “le porzioni vengono fatte in base all’età del bambino (2)”; “quantità sufficiente” (6).

2.3. Stoviglie

2.3.1. È soddisfatto della pulizia di piatti, posate e bicchieri?

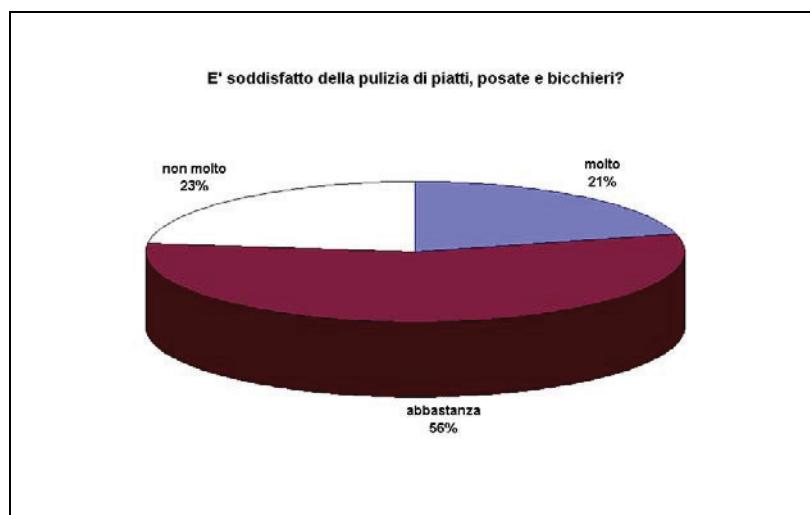


Grafico 30: gradimento pulizia piatti, posate e bicchieri

Valutazione di sufficienza per la pulizia di piatti, posate e bicchieri, che si rispecchia per quel che concerne il giudizio sulla loro qualità, come si evince dal grafico n. 31.

Annotazioni

Castiglione del Lago: “mai visto qualcosa di sporco nel piatto”; “non molto soddisfatto perché ci sono aloni nel piatto”; “alcune volte ho trovato posate e bicchieri sporchi”;

Pozzuolo: “so che uno ha trovato capelli e peli caduti nel piatto, con il cibo”; “a volte sono rotti o unti”; “abbastanza soddisfatto perché sono di plastica e più igiene di così non c’è”; “molto soddisfatto, perché sono sigillati in confezioni di plastica che provengono dalla mensa”;

³³ di cui 1 “abbondante”

Colonna: “sono abbastanza soddisfatto”, “non molto perché a volte le forchette sono un po’ sporche”; “non molto perché i bicchieri cambiano il sapore dell’acqua”; “le stoviglie sono abbastanza pulite”.

2.3.2. È soddisfatto della qualità delle stoviglie (esempio piatti di ceramica o porcellana, efficienza delle oliere, posate usurate o deformate)?

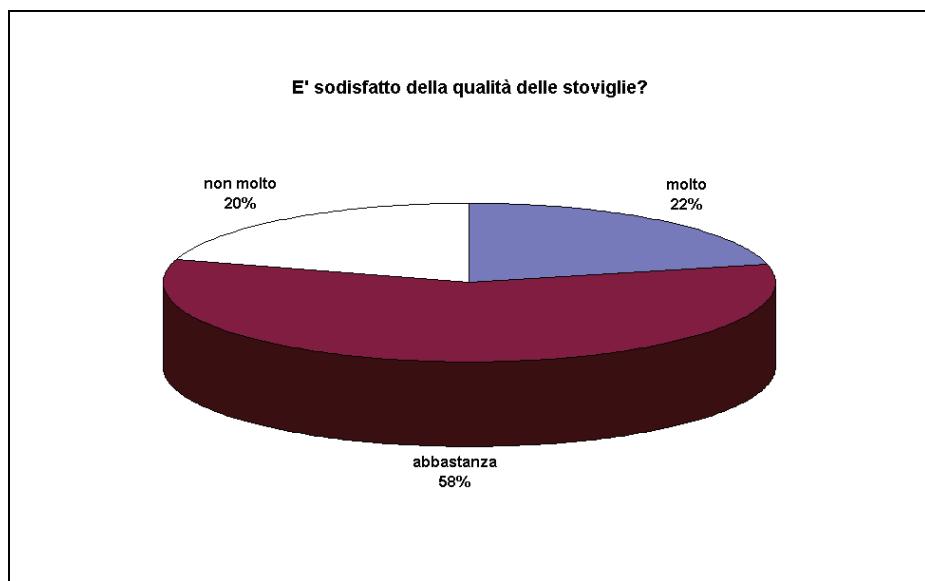


Grafico 31: gradimento qualità delle stoviglie

Annotationi

Castiglione del Lago: “talvolta i piatti sono rotti”;

Pozzuolo: “le stoviglie sono di plastica”; “le posate sono perfette”; “la qualità delle stoviglie è ottima”; “noi non usiamo piatti di porcellana e oliere”; “mai soddisfatto”; “non so”;

Colonna: “secondo me, non li lavano in lavastoviglie e quindi vengono riusati sporchi”; “abbastanza bene, anche se le posate sono un po’ deformate”; “abbastanza, perché sono pulite”; “sono abbastanza soddisfatto”.

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati: “normale”, “abbiamo già fatto presente agli operatori competenti di fare sostituzioni di piatti, posate, bicchieri, carrelli” (7); “giudizio positivo”; “ottimo” (3); “tutte le stoviglie sono di plastica (a Pozzuolo)”; “di carta (a Pozzuolo)”; “le stoviglie sono pulite ed in buone condizioni”; “igiene buona e stoviglie sono sufficienti per tutti”.

2.4. Struttura e igiene

2.4.1. Ritiene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia adatto e accogliente? (esempio: muri scrostati, porte rotte o danneggiate, infissi che non tengono, ecc.)

2.4.2. Ritiene che sia spazioso l'ambiente in cui consuma il pasto?

2.4.3. Ritiene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia pulito?

2.4.4. È soddisfatto della condizione degli arredi? (sedie, tavoli)

2.4.5. Ritiene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia sufficientemente illuminato?

2.4.6. Ritiene che sia sufficientemente areato l'ambiente in cui consuma il pasto?

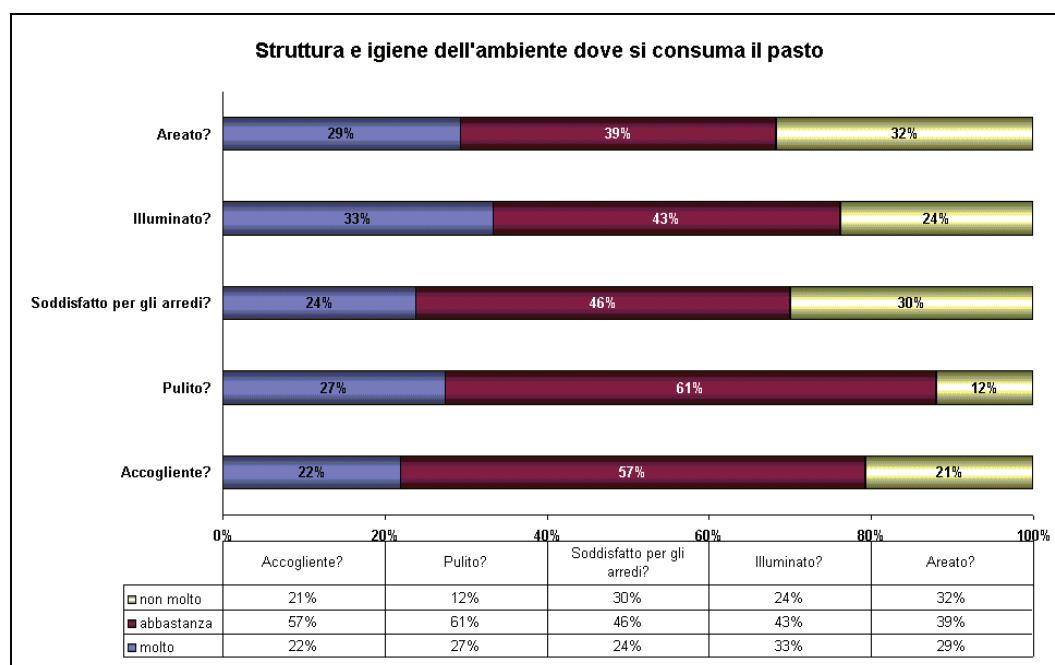


Grafico 32: struttura e igiene dell'ambiente

Come si può vedere, abbiamo accorpato per comodità in un unico grafico i riepiloghi delle risposte alle sei domande principali sulla struttura.

L'aspetto della pulizia è quello che presenta il più basso livello di insoddisfazione (12%) tra gli utenti. Nel complesso, il giudizio sui 5 aspetti è sufficiente, anche se in ciascuno di esso sono presenti corpose percentuali di utenti che valutano in maniera opposta la situazione.

Illuminazione (33%), areazione (29%) e pulizia (27%) sono gli aspetti valutati maggiormente positivi dai giovani utenti.

ANNOTAZIONI

Castiglione del Lago: “pavimento rovinato”; “ci sono muri scrostati e sugli angoli ci sono ragnatele”;

Pozzuolo: “non ci sono problemi, i muri sono imbiancati e colorati, e le porte non sono danneggiate”; “ambiente molto adatto perché ci sono molte finestre e porte”; “troppo caldo”; “troppo chiasso”; “abbastanza soddisfatto, non ci sono problemi”; “no, causa la presenza di ragni”; “capelli e peli”; “capelli e peli di maglione”; “d'estate non è caldo né freddo, la luce è sufficiente, l'ambiente è ottimo e gli arredamenti perfetti”; “la mensa è un ambiente accogliente”;

Colonneta: “c'è eccessivo rumore mentre si consuma il pasto” (2); “non molto soddisfatto, causa sedia traballante e qualche muro scrostato”; “non molto soddisfatto perché c'è poca luce”; “non molto soddisfatto perché è un po' chiuso e c'è afa”;

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati: “buono” (3); “ambiente adatto tranne che per qualche muro scrostato. I muri presentano muffa”; “pulito, accogliente ma poso spazioso (Castiglione); “l'ambiente non è sufficientemente spazioso e accogliente” (2 Colonneta, 5 Castiglione); “si, l'ambiente è adeguato” (3); “positivo” (2).

2.5. Informazione

2.5.1. L'informazione ricevuta riguardante il menù è soddisfacente?

Il fatto che il 38% dei ragazzi non valuti soddisfacente l'informazione inerente il menù è sintomo che il servizio potrebbe essere maggiormente efficace se venissero studiate modalità diverse di comunicazione. Solo il 10% degli utenti, infatti, valuta l'informazione “molto soddisfacente”. Questa percentuale potrebbe aumentare con interventi mirati a migliorare la conoscenza del menù, incontri collettivi, ricorso a snelli materiali di comunicazione, ecc.

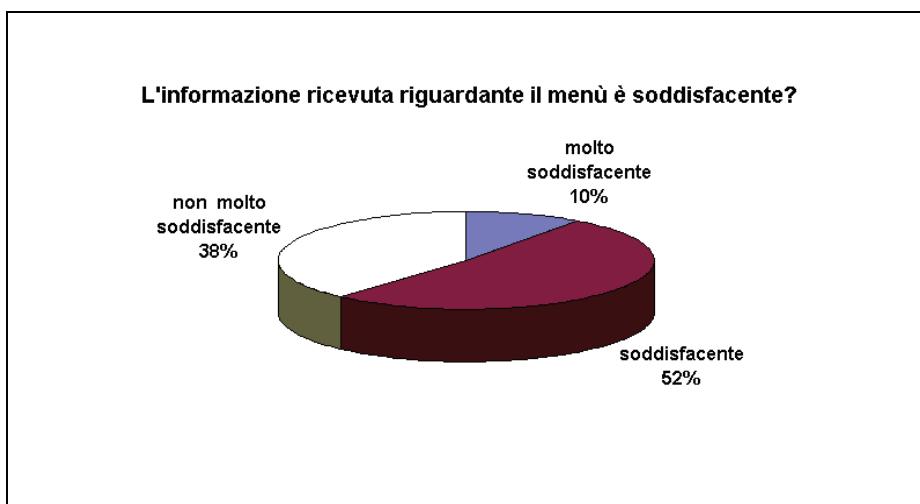


Grafico 33: informazione sul menù

La parola agli operatori

Queste le relative valutazioni degli operatori intervistati: “buona” (2); “l’informazione per quanto riguarda gli aspetti nutrizionali, le sostituzioni dei menù, è buona”; “ottima” (3).

2.5.2. Viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato?

Le variazioni al menù rivelano una certa criticità visto che solo il 30% degli alunni si dichiara soddisfatto del preavviso. Tale risultato è però compensato dai risultati della domanda successiva inerente la frequenza delle variazioni.

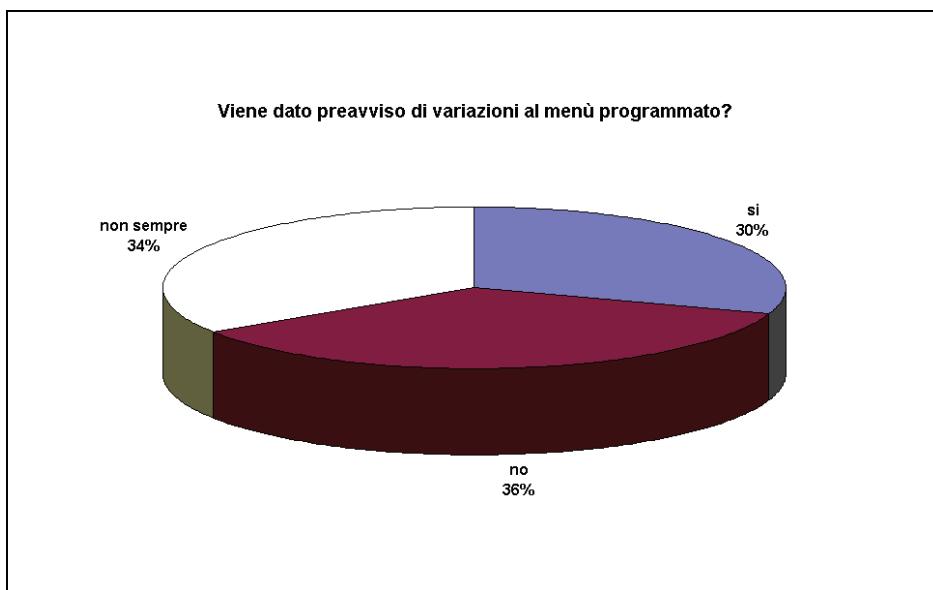


Grafico 34: preavviso di variazioni

2.5.3. Le variazioni al menù (sostituzioni) vengono fatte

Il 67% degli intervistati percepisce le variazioni improvvise al menù come un evento raro, mentre per il 21% non si verifica mai. Di parere opposto, invece, il 12% di alunni, anche se pochi sanno indicare a quando risulta l’ultima variazione.

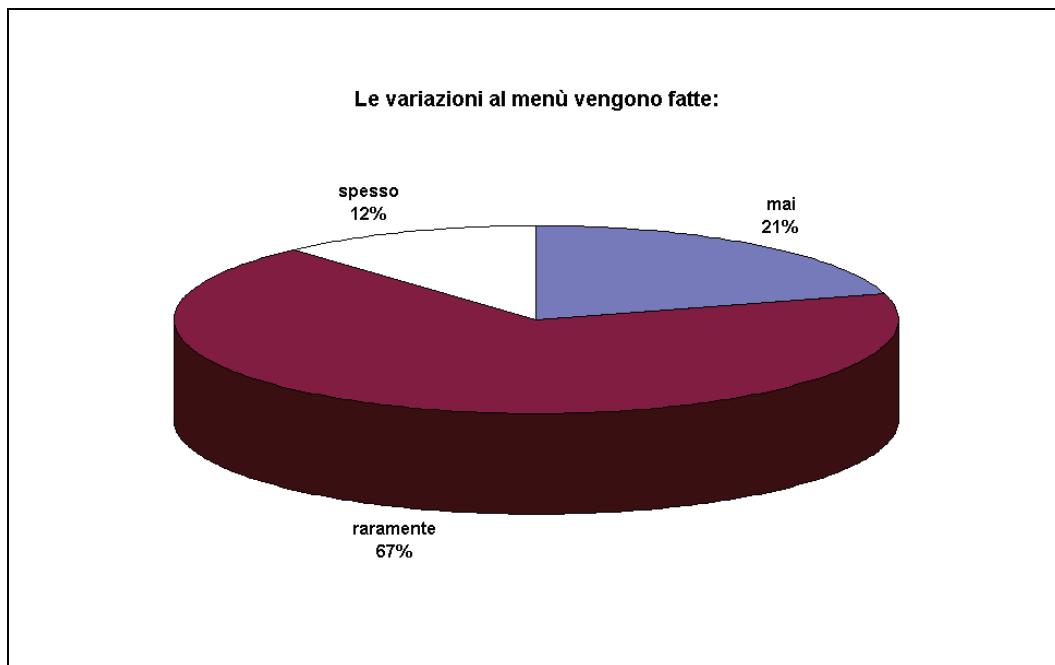


Grafico 35: frequenza delle variazioni

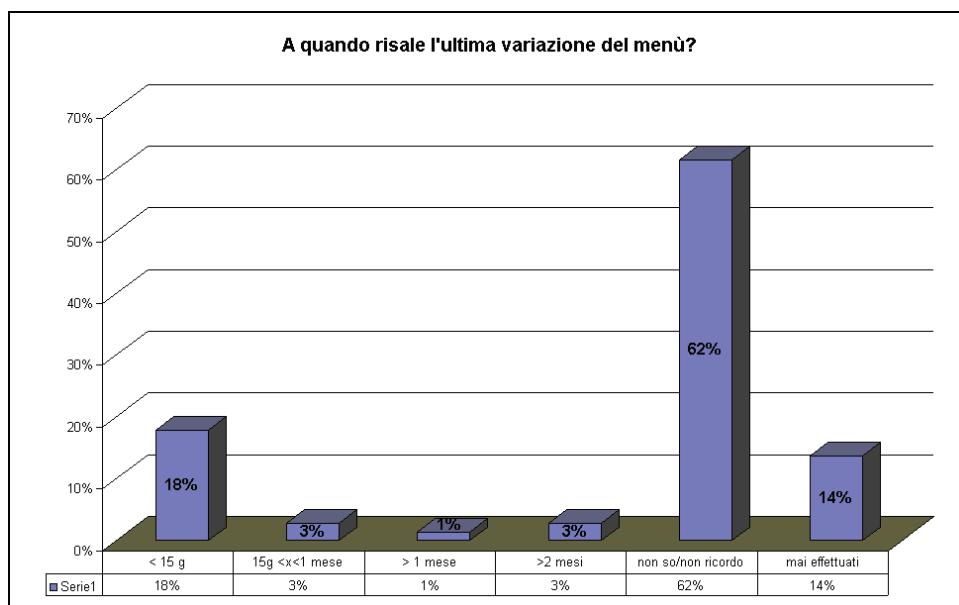


Grafico 36: a quando risale l'ultima variazione del menù

Annotationi

Castiglione del Lago: “i cibi della mensa non sono diversi di settimana in settimana”;

Pozzuolo: “quasi mai avvengono variazioni”; “nessuna variazione”; “non cambia niente (4); “hanno cambiato i cibi ‘invernali’ con quelli ‘estivi’: insalata di riso, pomodori, gelato”.

2.5.4. Se avvengono variazioni esse cosa riguardano?

Le risposte a questa domanda indicano che i primi piatti (con il 31% del totale delle segnalazioni) sono quelli maggiormente soggetti a variazioni, seguiti da secondi (26%) e contorni (14%). Potrebbe essere sicuramente utile informare l’utenza sulle cause che provocano variazioni ai menù prestabiliti.

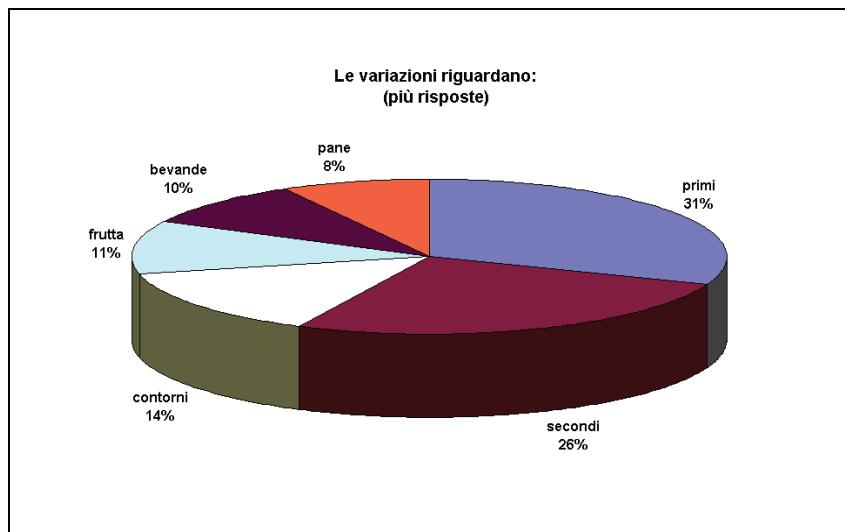


Grafico 37: cosa riguardano le variazioni

Annotazioni

Castiglione del Lago: “alcune volte non c’è il secondo caldo e si passa ad un piatto freddo”; “i secondi qualche volta variano”.

Pozzuolo: “nei secondi cambia molto spesso la carne”; “nei contorni soprattutto l’insalata viene sostituita con altro”.

2.5.5. Lei viene informato tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati?

Qui il risultato è negativo (74% di “no”, solo l’8% di “si”) e merita che vengano prese iniziative di informazione sull’argomento. Per esempio facendo una lettera o una affissione con le informazioni relative all’uso di surgelati nell’offerta del menù. Riteniamo insufficiente, infatti, l’usanza di porre un tanto semplice quanto piccolo asterisco a fianco dei piatti preparati con materie prime congelate e/o surgelate.

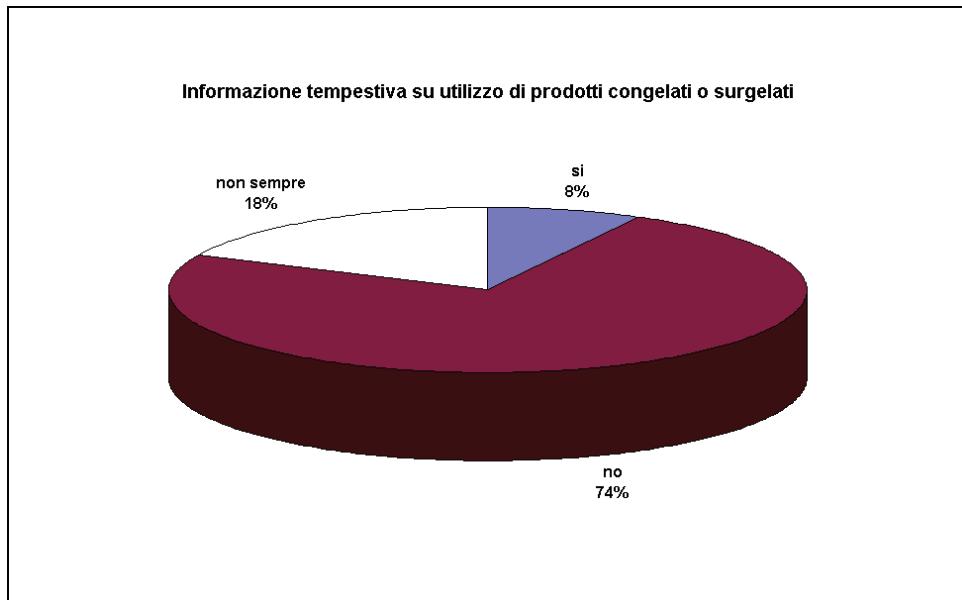


Grafico 38: tempestività informazioni su uso surgelati

2.5.6. È soddisfatto delle informazioni contenute nelle tabelle delle proprietà nutrizionali degli alimenti?

Meno della metà degli intervistati (il 44%) formula un giudizio soddisfacente sulle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali, il che induce a pensare che questo aspetto, delicato e importante al tempo stesso, non sia sufficientemente sviluppato. Appare quanto mai opportuno realizzare per la totalità degli utenti, corsi di educazione alimentare, specie se previsti da capitolo. Di fatto, su questo aspetto, occorrerebbe maggiore informazione e trasparenza, come dimostrano anche i risultati ripresi nel grafico n.40.

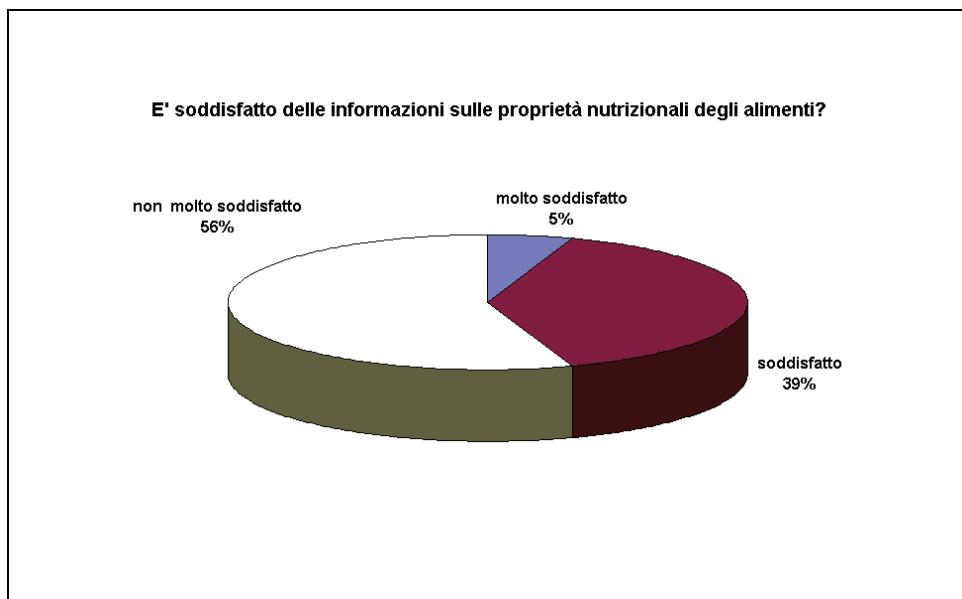


Grafico 39: qualità informazioni nutrizionali

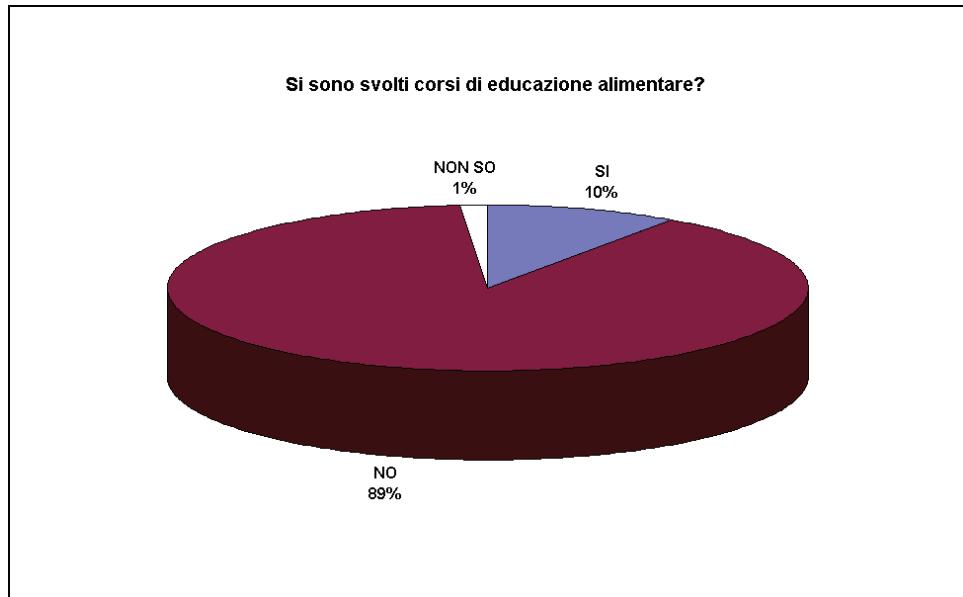


Grafico 40: realizzazione di corsi di educazione alimentare

Annotationi

Castiglione del Lago: “non mi risulta che sia stato fornito il menù ad inizio anno scolastico e neppure come è organizzato il servizio di mensa scolastica. Ritengo scarsa l’informativa sul servizio mensa”;

Pozzuolo: “l’anno scorso”.

2.6. Orari

2.6.1. I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?

Il 71% degli utenti riconosce che gli orari in cui viene servito il pranzo sono rispettati. Solo l’1% non si ritrova nel giudizio dato dalla maggioranza, mentre il 28%, forse i più attenti, ammette che “non sempre” l’orario viene rispettato.

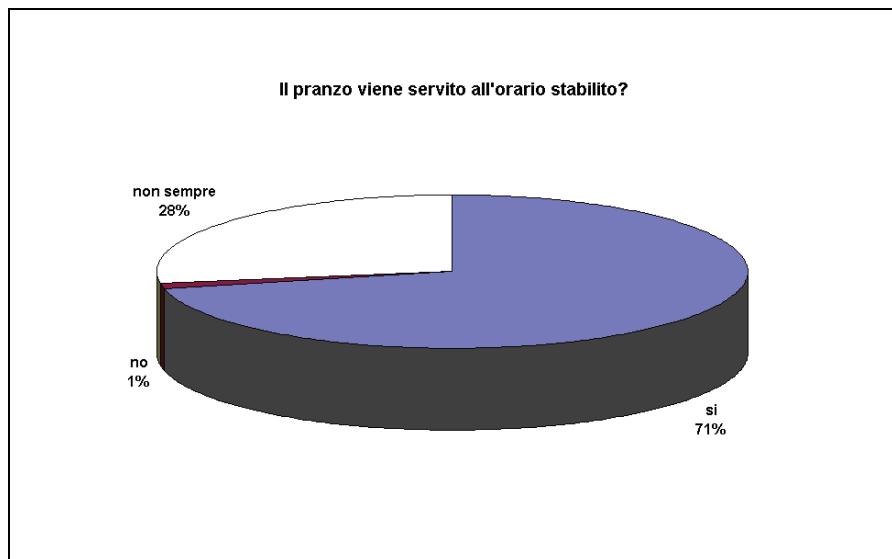


Grafico 41: puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti

2.6.2. Se la risposta alla precedente domanda è NO segnalare quali.

Quando gli orari non si rispettano, il più delle volte siamo in presenza di ritardi, come evidenziato dal grafico sottostante.

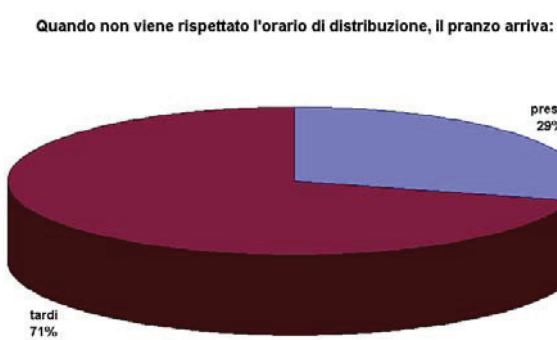


Grafico 42: pranzo non in orario

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

L'orario previsto per la distribuzione dei pasti soddisfa l'80% degli studenti. Tra gli insoddisfatti, il numero di coloro che vorrebbero anticipare l'orario del pranzo è triplo rispetto a coloro che vorrebbero aspettare ancora un po' prima di mangiare.

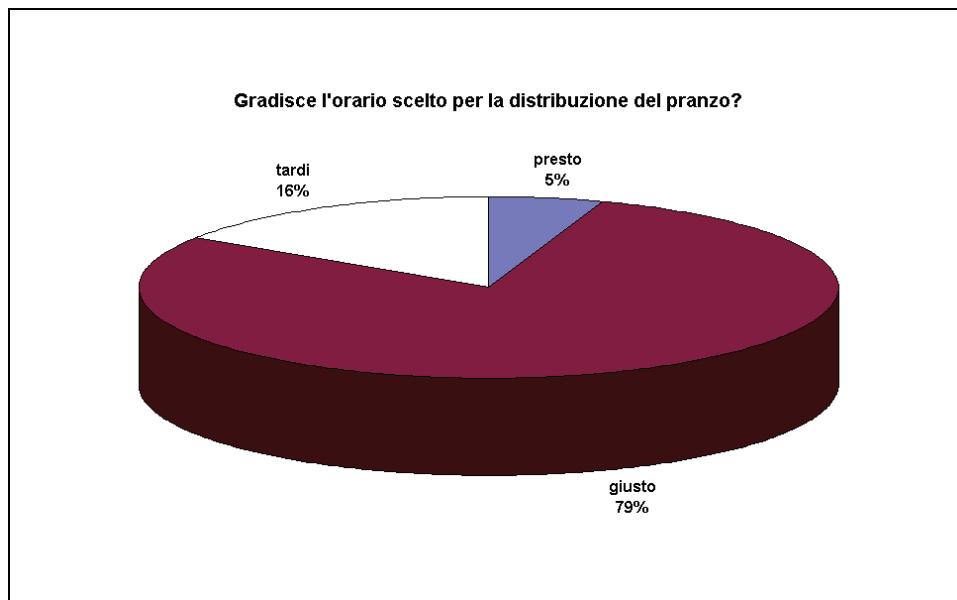


Grafico 43: gradimento orario programmato per la distribuzione dei pasti

2.6.4. Il tempo per consumarlo è sufficiente?

La stessa percentuale di alunni a cui va bene l'orario di distribuzione del pranzo si ritrova a dare un giudizio positivo in merito al tempo che viene concesso per la consumazione del pranzo.

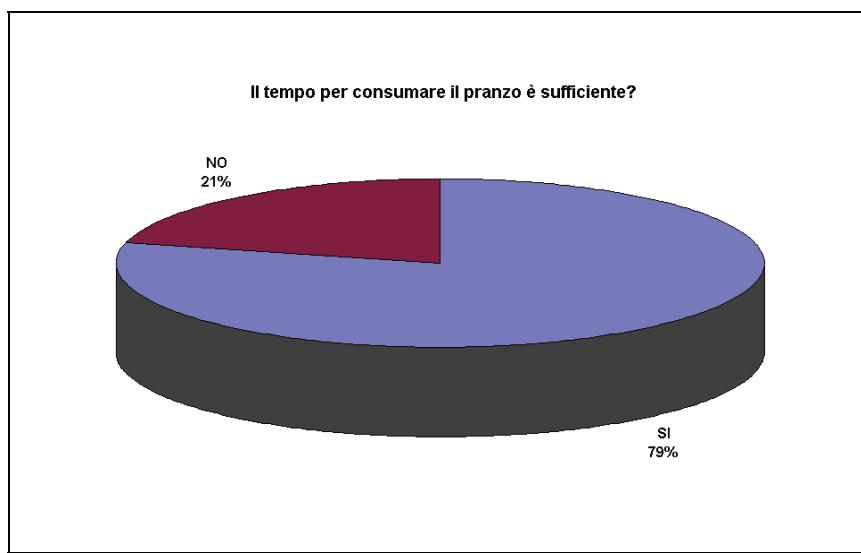


Grafico 44: tempo per consumare il pranzo

Annotazioni

Castiglione del Lago: “il tempo non è tanto sufficiente”; “i secondi vengono serviti tardi rispetto al primo”;

Pozzuolo: “il tempo è troppo poco”; “ci tolgono il piatto prima di aver finito”.

La parola agli operatori

“i tempi sono buoni” (3); “i pasti vengono consumati in tempi brevi, circa 30 minuti” (2); “orari giusti e tempi sufficienti”; “nella struttura dove opero i tempi sono sufficienti per svolgere il servizio” (2); “gli orari e i tempi sono giusti” (4); “nella struttura dove operiamo, essendo una scuola a tempo pieno con circa 230 persone, abbiamo una doppia turnazione e quindi il pasto va consumato in breve tempo per dare la possibilità agli operatori di svolgere tutte le mansioni necessarie” (5).

2.7. Comportamento del personale

2.7.1. Come valuta il comportamento del personale?

Con piacere riscontriamo che un aspetto delicatissimo come il rapporto personale-utenti si palesa come un punto di forza della struttura, 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.

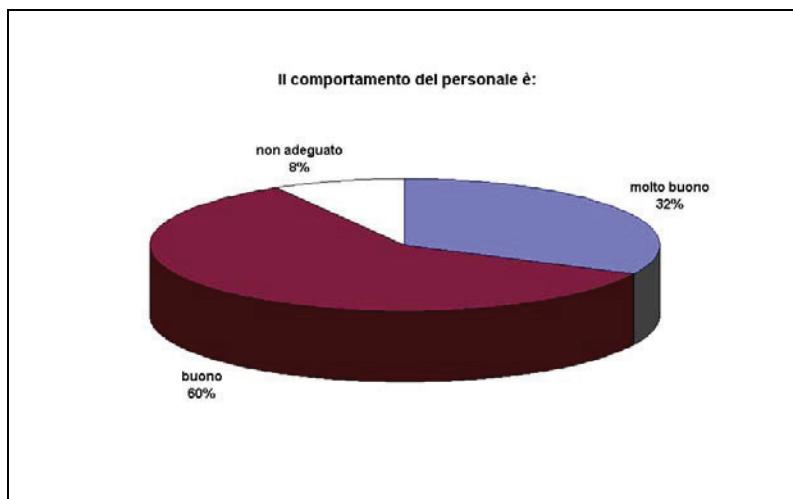


Grafico 45: comportamento del personale

Annotazioni

Pozzuolo: “non sono soddisfatto perché ti buttano il piatto in faccia”.

2.7.2. È soddisfatto della disponibilità del personale?

Il risultato positivo riscontrato dalle risposte alla domanda precedente trova conferma nei risultati di questa domanda: a fronte di un 46% di utenti che si dichiara “abbastanza” soddisfatto della disponibilità del personale, il 42% degli interrogati mostra di essere molto soddisfatto. Rispetto alla precedente domanda cresce, anche se di poco, l’area degli insoddisfatti, che sale al 12% dei ragazzi.

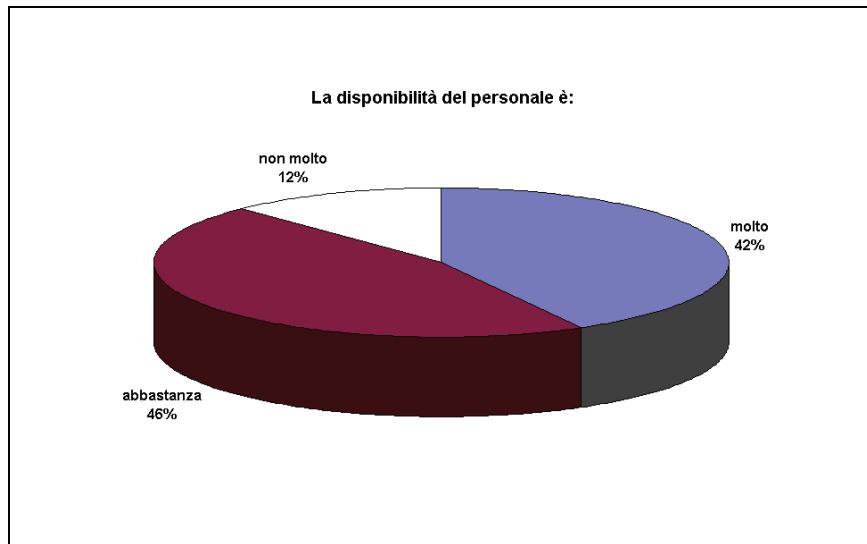


Grafico 46: disponibilità del personale

Annotationi

Pozzuolo: “sono persone gentili che ti danno il cibo due volte se lo vuoi”; “sono soddisfatto”.

Colonnella: “credo che siano molto bravi nel loro lavoro”; “le bidelle sono buone e gentili”.

La parola agli operatori

Alla domanda se si ritengono soddisfatti del rapporto con gli utenti, gli operatori intervistati hanno risposto “molto” (6) e “abbastanza” (12). Nessuno ha espresso un giudizio negativo o “non molto” positivo.

2.7.3. A chi rivolgersi in caso di reclamo

Come orientarsi nel caso in cui dover presentare reclamo? A chi rivolgersi? Cosa fare?

Spesso non sapere queste informazioni frena l’utente nell’esporre, a chi di dovere, i motivi della sua insoddisfazione. La domanda era a risposta aperta e, nei fatti, si riscontra una disarticolazione piuttosto marcata, a testimonianza di una scarsa conoscenza sulle procedure ma, forse, anche una insufficiente comunicazione all’utenza su come orientarsi in merito.

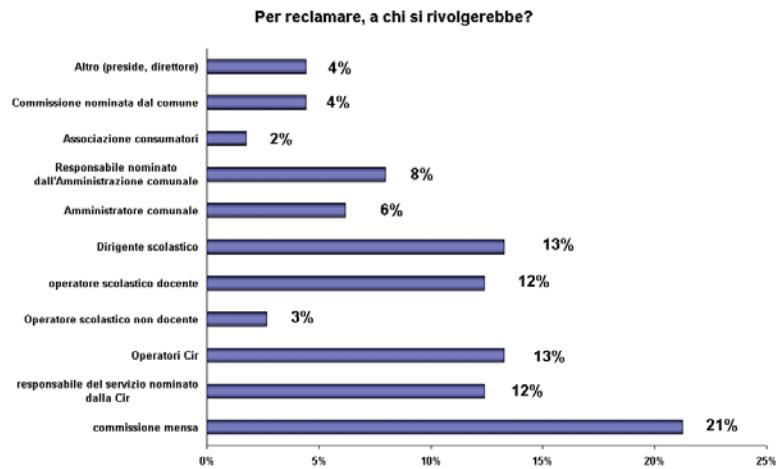


Grafico 47: a chi si rivolgerebbe per reclamare?

2.8. Suggerimenti

2.8.1. Segnali il suo suggerimento sul servizio di ristorazione, segnali cosa cambierebbe del servizio di ristorazione...

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.

Annotazioni sui suggerimenti

Castiglione del Lago: “va bene così”; “proporre meno i minestroni”; “variare di più le portate”; “sono soddisfatto”; “fare di più le pietanze che piacciono maggiormente ai ragazzi”; “essere un po’ più gentili”; “variare il menu”; “il pesce non sempre è ben cucinato”; “variare il menù per gli utenti che mangiano solo due volte a settimana”; “cambiare spesso il menù”;

Pozzuolo: “che servano ciò che ci piace”; “tutto bene”; “usare vassoi di porcellana e piatti non di plastica”;

Colonna: “il servizio è abbastanza buono”; “servire a tavolo un po’ meglio”; “più cura per i primi piatti”; “il servizio è valido”.

Annotazioni sui cambiamenti

Castiglione del Lago: “preferirei posate, bicchieri e piatti ‘usa e getta’”; “niente” (2); “non sono in grado di fare segnalazioni particolari”; “cambierei i sapori delle pietanze”; “meno congelati e più alimenti freschi e genuini”;

Pozzuolo: “cambierei le posate”; “cambierei le cose che non mi piacciono”; “cambierei le bidelle” (4); “cambierei frutta e secondi”; “non vorrei trovare più capelli nel cibo”.

Colonna: “il pasto” (2); “l’ambiente”.

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 minestroni 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 10: suggerimenti (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

2.9. Cosa dicono gli insegnanti

L’analisi esposta si riferisce alle valutazioni espresse dai giovani studenti di tre scuole di Castiglione oggetto del monitoraggio, arricchite dalle considerazioni degli operatori. Gli utenti del servizio mensa, invero, comprendono anche persone adulte, in primis gli insegnati degli stessi alunni interpellati. A due insegnanti, in particolare, abbiamo chiesto la gentilezza di compilarcì la medesima griglia utenti per poter avere, anche da loro, delle utili impressioni sul servizio mensa. L’esiguità del numero di insegnati coinvolti in questa valutazione ci ha suggerito di non confondere le loro impressioni con quelle dei loro alunni, dato che sensibilità, gusti e percezioni di adulti e bambini sono notevolmente differenti. Ciò malgrado, riteniamo opportuno rilevare le loro impressioni, convinti che in successivi monitoraggi debbano essere coinvolti anche campioni rappresentativi di utenti adulti. Di seguito si riportano unicamente le voci che hanno visto rispondere allo stesso modo le due insegnanti:

- 1.1 il menù è sufficientemente vario per primi, secondi e pane;
- 1.2 i primi sono i piatti che vorrebbero più di frequente, i secondi sono i piatti che vorrebbero meno di frequente e la pizza è l’alimento che vorrebbero includere nel menù;
- 1.3 Per accompagnare secondo e contorno viene loro offerto pane a fette ma preferirebbero panini;
- 1.4 Concordano sulla discreta qualità di primi, contorni, pane e bevande;
- 1.5 In merito ai primi piatti, concordano nel valutare buoni gli gnocchi e discreti il minestrone di pasta e la pasta e fagioli;
- 1.6 In merito ai secondi piatti, concordano nel valutare scadente bastoncini di pesce, filetti di platessa e i filetti di merluzzo; discreto il prosciutto crudo e buono pollo arrosto e petto di pollo;
- 1.7 In merito ai contorni, valutano scadenti gli spinaci, discreti patate e insalata. Inoltre un’insegnante valuta scadenti i fagiolini, e suggerisce di utilizzare maggiormente i pomodori tra i contorni;
- 1.8 In merito agli altri alimenti, valutano discrete le bevande (l’acqua). Inoltre, un’insegnante giudica discreto il dolce;
- 1.9 In merito alla temperatura degli alimenti, considerano giusta quella della frutta e calda quella dei secondi. Inoltre, un’insegnante segnala che a volte la pasta viene servita troppo fredda;
- 1.10 In merito alla cottura degli alimenti, è giusta per secondi e pane. Un insegnante segnale “gommoso” il panino, mentre la frutta è da entrambe giudicata matura;
- 1.11 Le porzioni sono della giusta quantità per primi, secondi, contorni, frutta e pane;
- 1.12 Valutano abbastanza pulito l’ambiente in cui viene consumato il pasto;

- 1.13 Ambedue valutano rari i casi in cui vengono fatte variazioni al menù tanto che nessuna sa/ricorda quando ciò si sia verificato l'ultima volta. In ogni caso non sempre viene dato per tempo il preavviso in merito alle suddette variazioni che, quando avvengono, riguardano³⁴ primi (1 occorrenza), secondi (2 occorrenze), contorni (1 occorrenza)
- 1.14 Non sono informate tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati o surgelati diversi da quelli già indicati nel menù e non sono a conoscenza se nell'istituto scolastico si sono svolti corsi esplicativi di educazione alimentare;
- 1.15 L'orario previsto per la distribuzione del pranzo è giusto e il tempo che viene concesso per consumarlo è sufficiente.
- 1.16 Il comportamento del personale viene valutato buono e, in caso di reclamo, si rivolgerebbero alla commissione mensa.

³⁴ era possibile indicare più risposte.

3. Spazi di partecipazione civica

3.1. 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, un nuovo ruolo dei cittadini utenti, 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 accrescere e ad investire in maniera rilevante anche compatti 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.

3.2. Le proposte di Cittadinanzattiva

I documenti forniti a Cittadinanzattiva sono stati due: a) uno stralcio del capitolato “Argomenti del capitolato di interesse del personale di cucina”, documento del Comune di Castiglione del Lago – Refezione Scolastica, 30/9/94, in tema di organizzazione del servizio, pulizia, composizione del pasto, capitolati di fornitura, tabella dietetica, ingredienti per piatto; b) il documento stilato in occasione del rinnovo dell’appalto: “Rinnovazione contratto per la gestione delle mense scolastiche – periodo 1.7.2003 – 30-6.2004”.

La difficoltà di reperimento del capitolato speciale d’appalto per la gestione del servizio di ristorazione di Castiglione del Lago, non risultando essere in possesso dei referenti locali Cir, ci ha impedito una disamina puntuale del documento. Ciò malgrado si è provveduto a prendere visione ed esaminare il capitolato inerente il servizio di ristorazione erogato dalla Cir presso il vicino comune di Magione (Pg), posto a disposizione dei referenti Cir e da loro indicatoci come del tutto simile a quello di Castiglione del Lago.

In riferimento al capitolato di Magione, pertanto, si individuano i seguenti spazi di partecipazione civica:

- **Art.3 – Organizzazione del servizio. In merito a quanto riportato dal citato articolo,** “*La ditta si impegna a modificare i menù per migliorare la qualità e la gradibilità almeno quattro volte nel corso dell’anno scolastico*”, si potrebbe pensare di coinvolgere gli utenti per meglio facilitare la ditta nella sua opera di miglioramento del servizio. A tal fine, per esempio, si potrebbe pensare di rendere sistematico il monitoraggio civico, previa formazione di rappresentanti degli utenti.
- **Art. 5 – Approvvigionamenti.** “*Il Comune si riserva di sottoporre i prodotti alimentari ad analisi chimiche e batteriologiche da parte dei servizi sanitari del proprio territorio...*”. In merito a quanto prima riportato, si invita il Comune a trovare le giuste modalità di coinvolgimento dell’utenza nelle fasi antecedenti la decisione di procedere ad analisi, e di rendere conto ai rappresentanti degli utenti le risultanze delle stesse, assicurandone adeguata accessibilità a chiunque volesse consultarli;
- **Gestione reclami.** Per una più efficace relazione utenti-ditta-ente si suggerisce di facilitare, alla totalità degli utenti, la conoscenza del Responsabile del Servizio appositamente nominato dalla ditta (ex-art.4), del Responsabile individuato dall’Amministrazione Comunale (ex art.6) e della Commissione nominata dal Comune (ex art.9), per esempio mediante un incontro di presentazione e la reperibilità dei loro riferimenti presso bacheche poste all’interno dei locali dove viene erogato il servizio.
- **Art. 8 – Impianti – attrezzatura e manutenzione.** “*All’inizio della gestione verrà eseguita, in contradditorio, una verifica dello stato di consistenza dei locali, attrezzature, piccolo materiale d’uso ed impianti di proprietà del Comune, nonché degli impianti e delle attrezzature poste in essere dall’appaltatore*”. Si suggerisce di coinvolgere rappresentanti di organizzazioni di tutela dei diritti dei consumatori presenti e accreditate a livello locale, anche per le eventuali integrazioni delle attrezzature e del materiale (ex art. 11) . Lo stesso dicasì per la riconsegna dei locali.
- **Controlli.** “*I locali, gli impianti e le attrezzature dovranno essere accessibili in qualunque momento ai rappresentanti e funzionari del Comune concedente per l’opportuna sorveglianza e*

per i controlli del caso, ...”. Il Comune individui idonei momenti in cui porre al corrente l’utenza degli esiti dei citati controlli (ex art.8), possibilmente coinvolgendo loro rappresentanti. Lo stesso dicasi per i controlli effettuati dalla Commissione nominata dal Comune (ex art. 9).

- **Art. 11 – Condizioni di ammissibilità.** Inserimento di spazi di partecipazione civica tra gli elementi in base ai quali valutare la qualità del servizio. Analogamente, nella commissione tecnica nominata dalla Giunta comunale, prevedere la presenza di rappresentanti di organizzazioni di tutela dei diritti dei consumatori presenti e accreditate a livello locale.

4. *Ringraziamenti*

Si ringraziano per la preziosa collaborazione Maria Teresa Dominici e Mariella Morbidelli, responsabili locali di Cittadinanzattiva per il monitoraggio, e Anna Maria Bianconi, aderente alla rete dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva.

Indice dei grafici

Grafico 1: è sufficientemente vario il menù a pranzo?	pag.10
Grafico 2: quali alimenti si vorrebbe più di frequente?	pag.12
Grafico 3: quali alimenti si vorrebbe meno di frequente?	pag. 12
Grafico 4: quali nuovi alimenti?	pag.15
Grafico 5: funziona il servizio di prenotazione?	pag.16
Grafico 6: valutazione orario prenotazione pasto	pag.17
Grafico 7: rapporto fresco/cucinato	pag.17
Grafico 8: adeguatezza dieta	pag.18
Grafico 9: gradirebbe altre bevande?	pag.19
Grafico 10: cosa viene offerto per accompagnare secondo e contorno?	pag.20
Grafico 11: con cosa preferirebbe accompagnare secondo e contorno?	pag.20
Grafico 12: qualità portate pranzo	pag.21
Grafico 13: qualità “primi piatti” I	pag.22
Grafico 14: qualità “primi piatti” II	pag.22
Grafico 15: qualità “secondi piatti” I	pag.23
Grafico 16: qualità “secondi piatti” II	pag.23
Grafico 17: qualità “secondi piatti” III	pag.24
Grafico 18: qualità “secondi piatti” IV	pag.24
Grafico 19: qualità dei contorni	pag.25
Grafico 20: qualità di altri alimenti	pag.26
Grafico 21: la qualità delle portate secondo gli operatori	pag.27
Grafico 22: gradimento presentazione piatto	pag.27
Grafico 23: temperatura delle portate	pag.28
Grafico 24: piatti troppo freddi	pag.29
Grafico 25: piatti troppo caldi	pag.30
Grafico 26: cottura delle portate a pranzo	pag.30
Grafico 27: giudizio sulla frutta	pag.31
Grafico 28: giudizio sul pane	pag.31
Grafico 29: quantità delle porzioni del pranzo	pag.32
Grafico 30: gradimento pulizia piatti, posate e bicchieri	pag.33
Grafico 31: gradimento qualità delle stoviglie	pag.34
Grafico 32: struttura e igiene dell’ambiente	pag.35
Grafico 33: informazione sul menù	pag.36
Grafico 34: preavviso di variazioni	pag.37
Grafico 35: frequenza delle variazioni	pag.38
Grafico 36: a quando risale l’ultima variazione del menù	pag.38
Grafico 37: cosa riguardano le variazioni	pag.39
Grafico 38: tempestività informazioni su uso surgelati	pag.40
Grafico 39: qualità informazioni nutrizionali	pag.40
Grafico 40: realizzazione di corsi di educazione alimentare	pag.41
Grafico 41: puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti	pag.42
Grafico 42: pranzo non in orario	pag.42
Grafico 43: gradimento orario programmato per la distribuzione dei pasti	pag.43
Grafico 44: tempo per consumare il pranzo	pag.43
Grafico 45: comportamento del personale	pag.44

Grafico 46: disponibilità del personale

Grafico 47: a chi si rivolgerebbe per reclamare?

pag.45

pag.46

Indice delle tabelle

Tabella 1: data dei rilevamenti	pag. 4
Tabella 2: utenti	pag. 4
Tabella 3: orari programmati per la distribuzione del pranzo	pag. 7
Tabella 4: quale alimento preferirebbe più di frequente?	pag. 11
Tabella 5: quale alimento vorrebbe meno	pag. 13
Tabella 6: quale nuovo piatto nel menù?	pag. 14
Tabella 7: altre bevande	pag. 18
Tabella 8: qualità della frutta	pag. 25
Tabella 9: pietanze servite a temperatura non idonea	pag. 29
Tabella 10: suggerimenti	pag. 47