



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI – CULTURA**

**REPORT SUL CONTROLLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO  
DI REFEZIONE SCOLASTICA  
(SCUOLE D'INFANZIA-PRIMARIE E SECONDARIE DI 1°)  
ANNO SCOLASTICO 2018/2019**

## **Premessa**

Il presente report illustra le attività di monitoraggio della qualità del servizio di refezione in particolare quelle dedicate al tempo mensa, al momento del consumo dei pasti presso i refettori.

Per qualità del servizio andiamo qui ad illustrare in particolare il gradimento delle pietanze somministrate misurato attraverso il consumo dei piatti proposti ai bimbi.

La qualità del servizio si completa anche con gli altri aspetti del servizio, come la tenuta dei locali, la loro pulizia, la cortesia e professionalità delle addette alla distribuzione, le modalità di svolgimento delle attività di somministrazione, tutte attività oggetto di specifici controlli periodici dell'ufficio nel corso dell'anno scolastico.

I commissari mensa e i dipendenti dell'U.O. refezione svolgono periodicamente sopralluoghi all'interno dei refettori rilevando i vari aspetti connessi alle attività di somministrazione e consumo dei pasti.

La verifica effettuata nel momento del servizio riguarda sia gli aspetti tecnici e di pulizia dei refettori, il numero delle addette e dei bimbi, la presenza delle diete, il rispetto delle misurazioni e delle procedure previste che la valutazione del gradimento del menù attraverso una rilevazione del consumo delle singole pietanze.

La rilevazione del gradimento dei pasti viene ricavata anche da un'indagine condotta dall'Ati aggiudicataria su tutti i plessi dello stesso istituto comprensivo relativa a 7 menù diversi proposti durante l'anno scolastico.

A questa indagine di customer e ai sopralluoghi effettuati va aggiunto il monitoraggio contemporaneo effettuato su tutti e 36 i refettori nella data di somministrazione di alcune pietanze sperimentate.

**La commissione mensa** si è riunita 2 volte il 4/12 e 30/5 all'inizio e fine del servizio; la partecipazione è stata di oltre l'80% dei membri nominati.

**Il numero dei sopralluoghi** effettuati dai commissari mensa sono stati 35, inferiori a quelli dello scorso anno ma se sommati a quelli effettuati dall'ufficio in numero di 15 sul gradimento, 31 sullo stato dei refettori, alle indagini effettuate dal personale della ditta su 7 menù distinti per un totale di 36 rilevazioni e infine alle rilevazioni sul gradimento delle sperimentazioni (n.9) - effettuato contemporaneamente per ogni sperimentazione su tutti e 36 i refettori per un totale di 324 monitoraggi – raggiungono il **numero complessivo di 441 rilevazioni sul gradimento effettuate nei refettori, numero di gran lunga superiore a quello degli anni passati.**

## **I dati**

Nei 177 giorni di refezione dell'anno scolastico 2018/2019 sono stati erogati complessivamente nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado **n.433.764 pasti**. Il menù somministrato era strutturato **su 8 settimane** garantendo la giusta varietà anche gli utenti frequentanti le scuole a modulo (medie inferiori).

## **I dati sui sopralluoghi**

I 50 sopralluoghi effettuati, di cui 35 dai commissari mensa, hanno verificato il momento della distribuzione dei pasti in n.42 refettori e hanno verificato il gradimento di n.20 menù per un totale di 49 pietanze.

### **Il gradimento risultato dai dati rilevati dai sopralluoghi.**

I primi sono sempre molto graditi dai bimbi. Le minestre piacciono molto con un'accettazione completa della pietanza di oltre l'80% nelle primarie, che arriva anche a superare il 90% nelle scuole materne e in quelle secondarie di primo grado. Anche le paste asciutte (semola, riso, lasagne, farro) condite in modo vario sono gradite e oltre il 70% le accetta totalmente (cioè sono consumate per oltre l'80% della quantità servita). Anche il piatto unico (polpette al pomodoro, riso e fagiolini), consigliato dalle linee guida regionali, è molto apprezzato e incontra un alto gradimento.

Per quanto riguarda i secondi piatti i dati confermano il maggior gradimento nei confronti delle pietanze a

base di carne (da oltre il 90% per l'hamburger e i bocconcini di pollo e tacchino al 70% dell'arrosto di manzo e dal polpettone), seguite dal formaggio (in primo luogo stracchino seguito dalla mozzarella e dalla caciotta rispettivamente con un consumo totale dell'82%, 75% e 60%).

Le frittate sono al terzo posto tra i secondi più graditi dai bimbi, e tra queste è maggiormente gradita quella con le zucchine (70%) seguita da quella con parmigiano e porri (60%). All'ultimo posto tra le frittate quella agli spinaci molto poco apprezzata (36%).

Per i secondi di pesce è stato possibile rilevare dai dati raccolti – se pur a conferma del poco gradimento in generale del pesce - la preferenza dei bimbi per il merluzzo (gratinato) rispetto alla platessa (impanata) quest'ultima accettata da solo il 25% contro il 57% del merluzzo. Trattandosi della medesima preparazione sembra che sia proprio il tipo di pesce poco gradito dai bimbi.

Le verdure si confermano le pietanze meno gradite in assoluto e quella dove è necessario provare ad effettuare qualche sperimentazione in più introducendo diverse modalità di preparazione o di cottura o di condimento cercando di renderle più appetitose e saporite. Osservando i dati del consumo delle verdure, pur molto bassi, possiamo individuare quelle più gradite dai bimbi per percentuali che vanno dal 50% delle zucchine trifolate al 40% dell'insalata al 10% della verza e dei broccoli, confermando l'assoluto rifiuto dei bimbi nei confronti i tutti i tipi di cavolo.

### **I dati sulla customer della ditta**

Da novembre 2018 a marzo 2019 è stata effettuata un'indagine sul gradimento di 7 menù ciascuno dei quali monitorato nei plessi di un istituto comprensivo.

Dai risultati dell'indagine emerge conferma sul gradimento maggiore dei primi rispetto ai secondi e per quanto riguarda i secondi piatti una netta preferenza per la carne seguita dal formaggio dalla frittata e per ultimo dal pesce che purtroppo resta la pietanza meno gradita in assoluto. Il primato negativo però viene raggiunto dal consumo delle verdure che in assoluto sono gli alimenti meno consumati dai bimbi; tra le verdure gradite maggiormente (ma pur sempre in basse percentuali) c'è l'insalata mista apprezzata più dai bimbi più grandi rispetto a quelli delle scuole dell'infanzia.

Possibile rilevare anche delle diversità di risultati a seconda delle età dei bimbi: mentre non troviamo sostanziali differenze per i cibi più graditi come carne e pasta asciutta, le creme e la frittata sono gradite molto di più dai bimbi dell'infanzia.

### **Il dato sulle sperimentazioni.**

La rilevazione del gradimento delle sperimentazioni è stato fondamentale per scegliere le pietanze da proporre nel nuovo menù in sostituzione di quelle più critiche e che presentano una bassa percentuale di gradimento. Le pietanze da sperimentare sono state proposte dai commissari mensa e decise in sede di incontro della giunta esecutiva.

Di seguito le pietanze sperimentate con la percentuale di rifiuto:

- pasta integrale (37%)
- sformato di legumi (66%)
- farro al pesto (34%)
- polenta al ragù (46%)
- fusilli al pesce (37%)
- quadrottini in brodo (19%)
- inversione tra contorno e lasagne (40%)
- bastoncini di merluzzo impanati al forno (13%)

Dai dati emerge chiaramente che le uniche pietanze gradite sono stati i quadrucci in brodo e i bastoncini di merluzzo al forno che sono stati scelti per essere inseriti nel nuovo menù. Per quanto riguarda la polenta al ragù e lo sformato di ceci insieme ai commissari mensa è stato deciso di riproporli presentando la polenta più solida e lo sformato di ceci più basso.

Interessante sarà monitorare il prossimo anno le nuove pietanze proposte per verificare se la modifica sia stata efficace.