



Comune di Parma

**Indagine di
Customer Satisfaction**

**VALUTAZIONE SERVIZIO DI
RISTORAZIONE
SCOLASTICA**

IL PARERE DELLE FAMIGLIE

A.s. 2024/2025

REPORT

Valutare il servizio

Analisi e monitoraggio

Perché si valuta il Servizio?

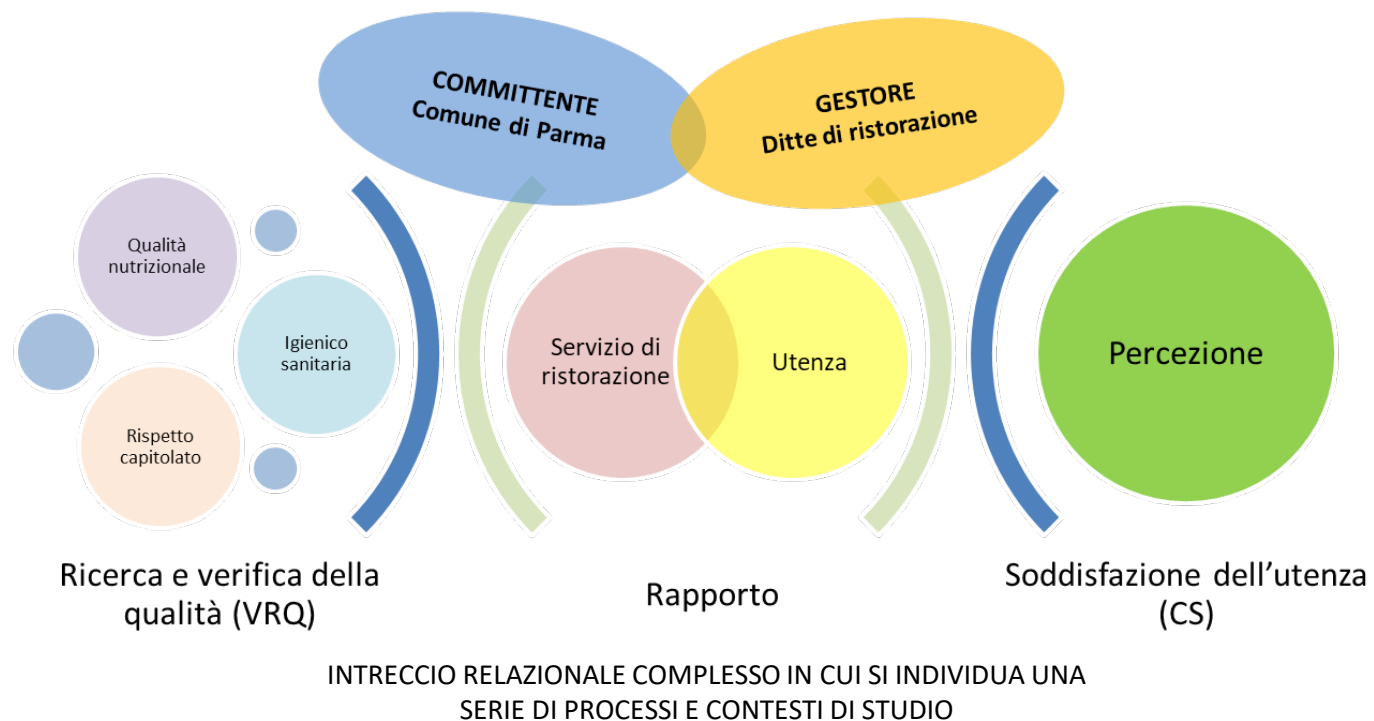
Il Servizio si valuta sia per rilevare il **grado di soddisfazione dell'utenza**, sia per **misurare oggettivamente efficienza e qualità** dello stesso (qualità oggettiva), evidenziando in tal modo anche l'eventuale scostamento tra **qualità percepita** e **qualità effettiva**, il tutto nell'ottica del **miglioramento del servizio offerto**.



Obiettivo qualità

Misurare la qualità di un servizio

Misurare la qualità del servizio vuol dire attivare un sistema informativo diffuso ed efficiente che eroghi un **flusso continuo di dati** riguardanti caratteristiche oggettive e percezione del servizio erogato



Strumenti indispensabili sia a **scopo conoscitivo**, che per l'**individuazione di eventuali carenze** rispetto al servizio

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Parma ha realizzato un'**indagine di valutazione mirata a rilevare il grado di soddisfazione delle/degli utenti (qualità percepita) e altri aspetti indispensabili per conoscere i fruitori** in modo da ottimizzare il servizio. Gli **obiettivi** dell'indagine sono stati:

- **Valutare la qualità percepita del servizio** di ristorazione scolastica basata su:
 - ✓ percezione che le/i bambin* trasmettono alle famiglie, indagando i singoli aspetti del servizio;
 - ✓ altri giudizi diretti o indiretti ricevuti, e i motivi in base ai quali vengono formulati.
- **Fornire una valutazione complessiva finale del servizio;**
- **Stimare l'informazione e la conoscenza generale** che l'utenza ha sul servizio di ristorazione scolastica.

Per il raggiungimento di questi obiettivi è stata condotta **un'indagine quantitativa**, tramite interviste online, attraverso la fornitura di **11603 link univoci**, inviati alle famiglie tramite e-mail, corrispondenti al numero delle/degli utenti iscritti al servizio per l'a.s. 2024-2025.

Hanno **risposto al questionario 1239 destinatari** (tasso di risposta **10,7%**). I rispondenti, auto selezionandosi, tendono a rappresentare le fasce più attente e critiche della popolazione interpellata.

Il **questionario è stato totalmente anonimo**, e nessuna delle risposte poteva in alcun modo essere ricondotta al suo nome.

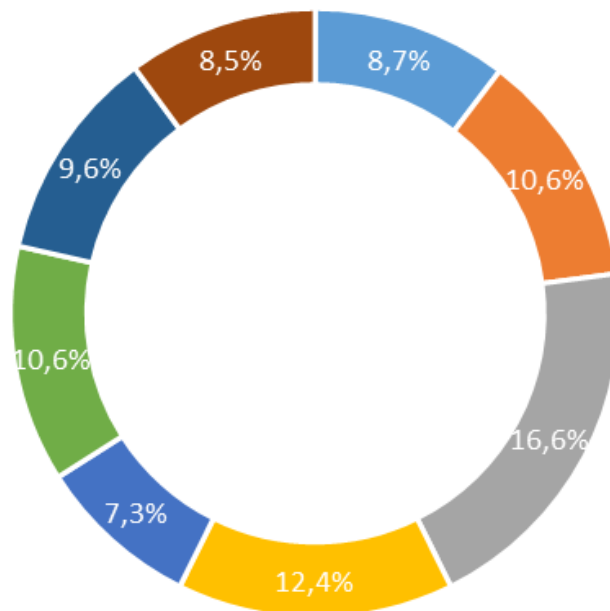
Periodo di raccolta: **4 Giugno 2025 - 21 Agosto 2025.**

Chi ha risposto

I gruppi di valutazione

- Scuole del primo ciclo di istruzione (cucina interna)
- Scuole del primo ciclo di istruzione (cucina terminale)
- Nido comunale Serenissima
- Parmainfanzia
- Scuola infanzia comunale Camst
- Scuola infanzia comunale Serenissima
- Scuola infanzia statale Camst
- Scuola infanzia statale Serenissima

% di risposta



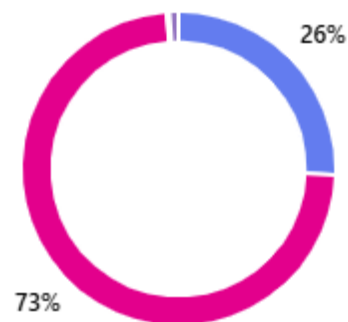
sottocategoria	Questionari inviati	Risposte	% di risposta
Scuole del primo ciclo di istruzione (cucina interna)	2591	226	8,7%
Scuole del primo ciclo di istruzione (cucina terminale)	4794	507	10,6%
Nido comunale Serenissima	781	130	16,6%
Parmainfanzia	1497	185	12,4%
Scuola infanzia comunale Camst	151	11	7,3%
Scuola infanzia comunale Serenissima	1209	128	10,6%
Scuola infanzia statale Camst	251	24	9,6%
Scuola infanzia statale Serenissima	329	28	8,5%
Totale	11603	1238	10,7%

Il profilo

Età media 40 anni

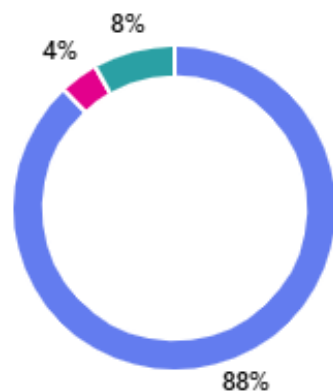
Genere

Maschio	317
Femmina	907
Altro	4
Preferisco non rispondere	11



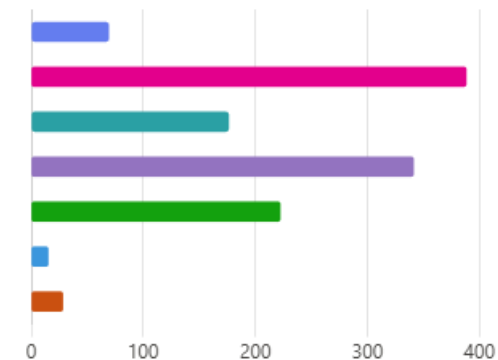
Nazionalità

Italiana	1091
Appartenente all'Unione Europea	47
Non appartenente all'Unione Europea	101



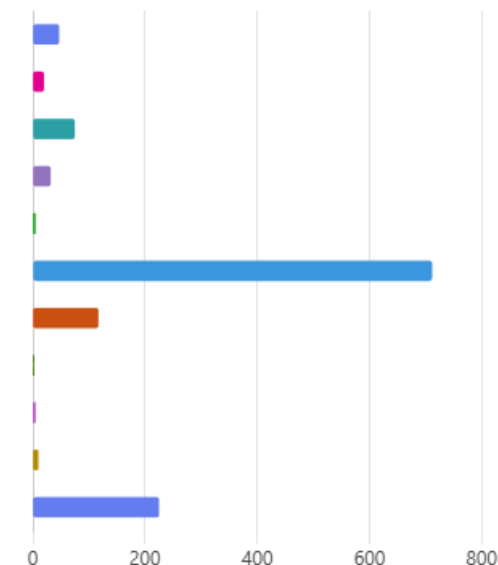
Titolo di studio

Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	69
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	388
Laurea triennale	176
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	341
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	222
Nessun titolo	15
Altro	28



Occupazione

Casalino/a	46
Commerciante/Artigiano	19
Dirigente	74
Disoccupato/a	31
Inoccupato/a (in cerca di 1° occupazione)	4
Impiegato/a	711
Libero/a professionista	116
Non studio, non lavoro, non ricevo una formazione	1
Pensionato/a	4
Studente/studentessa	9
Altro	224

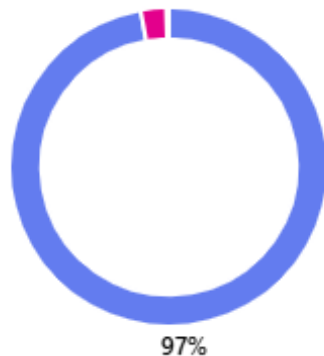


Il profilo

Abitazione nel Comune di Parma

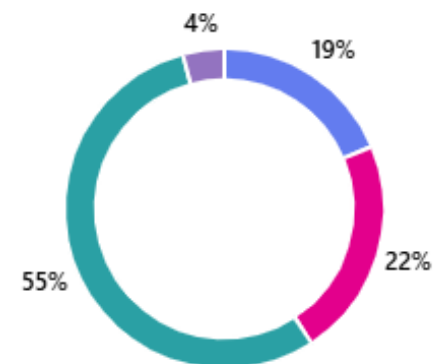
- Si
- No, abito in un altro comune della provincia di Parma
- No, abito in un'altra provincia

1204
32
3



Fascia di età del/la bambin*

- 0-3 anni (Nido d'infanzia) 231
- 3-6 anni (Scuola d'infanzia) 275
- 6-11 anni (Scuola primaria) 681
- 11-14 anni (Scuola secondaria) 52



Rapporto di parentela con la/il bambin*

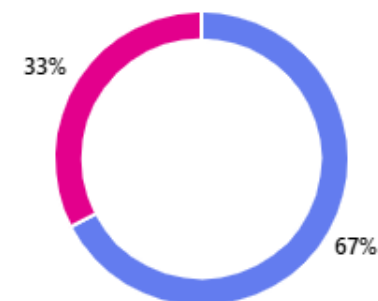
- Genitore
- Altro familiare e/o Tutore con disposizione del Tribunale
- Affidatario/responsabile di comunità con dichiarazione /dispositivo del settore Welfare

1238
0
1



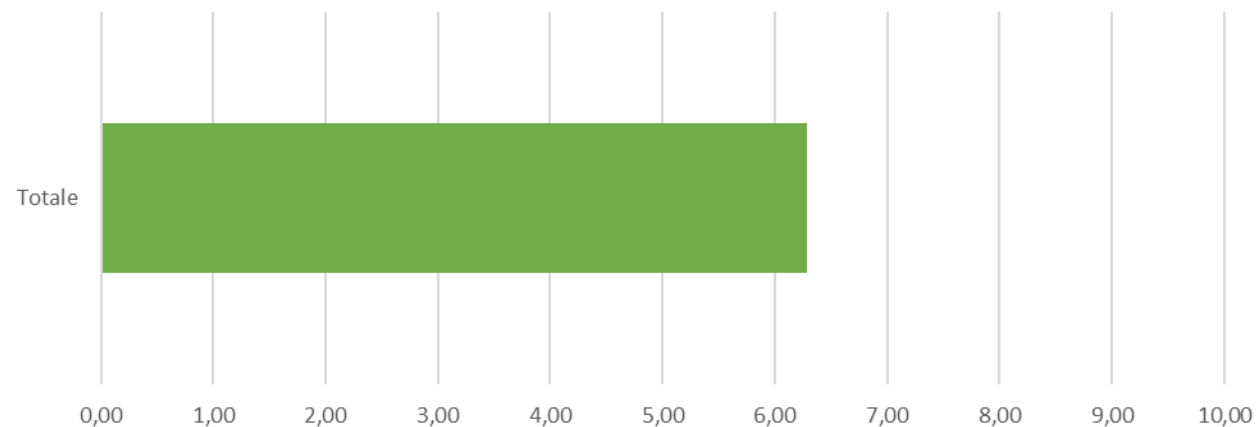
Modalità di frequenza

- Tempo pieno (40 ore settimanali) 494
- Modulo (30 o 36 ore settimanali) 239

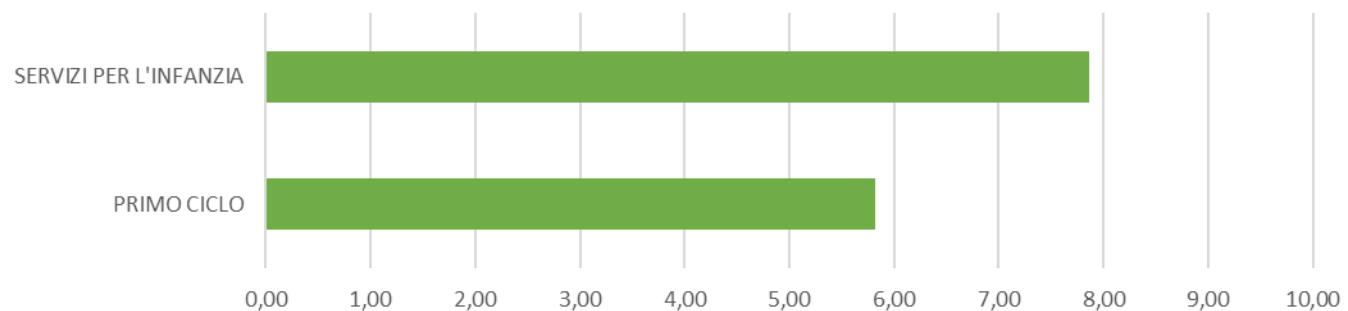


RISULTATI DELL'INDAGINE

Esprima un giudizio complessivo sul servizio di Ristorazione scolastica (da pessimo a eccellente)



Il giudizio complessivo espresso dalle famiglie sul servizio di ristorazione scolastica risulta moderatamente positivo, con una media pari a circa 6,3 su 10.

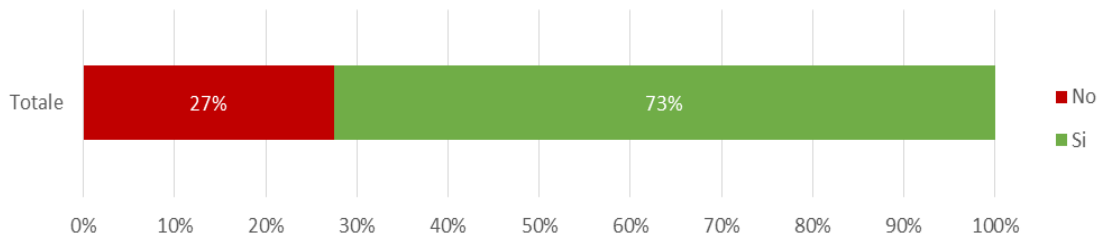


Servizi per l'infanzia: Giudizio molto positivo, chiaramente più alto della media complessiva vista nel grafico precedente. Le famiglie dei bambini più piccoli risultano significativamente più soddisfatte.

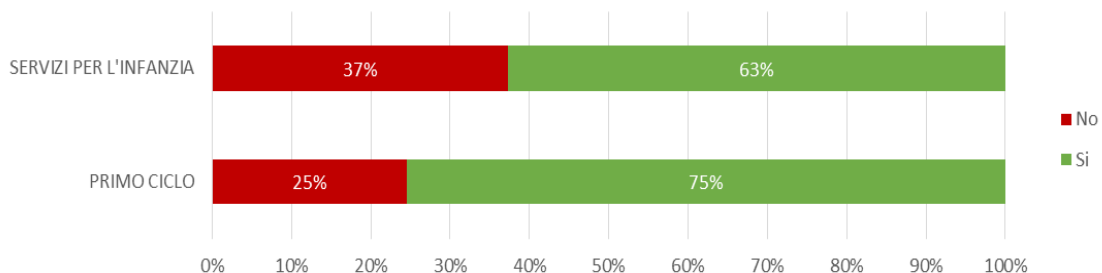
Primo ciclo: Giudizio sufficiente o moderatamente positivo

Conoscenza e fruizione del servizio di ristorazione scolastica

Conosce i contenuti delle disposizioni nazionali e regionali che regolano gli aspetti nutrizionali del menu e di approvvigionamento delle materie prime nel servizio di ristorazione scolastica (Linee guida nazionali e regionali della ristorazione scolastica e dei Criteri Ambientali Minimi 2020)?



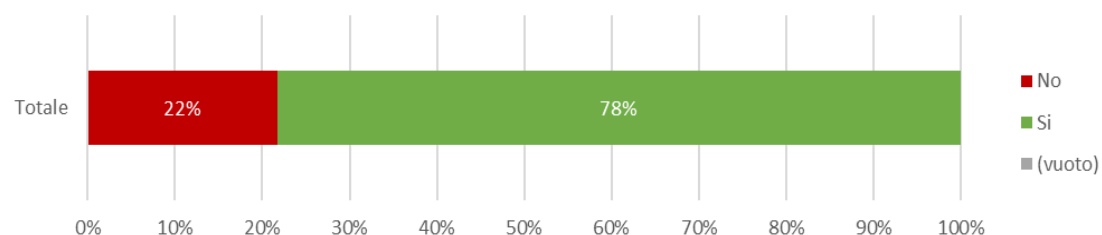
Solo il 27% degli utenti non conosce le linee guida nazionali e regionali e i CAM 2020 relativi alla ristorazione scolastica. Il 73% le conosce.



Servizi per l'infanzia: il 37% non conosce le norme, il 63% le conosce → La conoscenza è leggermente più bassa rispetto al Primo Ciclo, ma resta comunque maggioritaria.

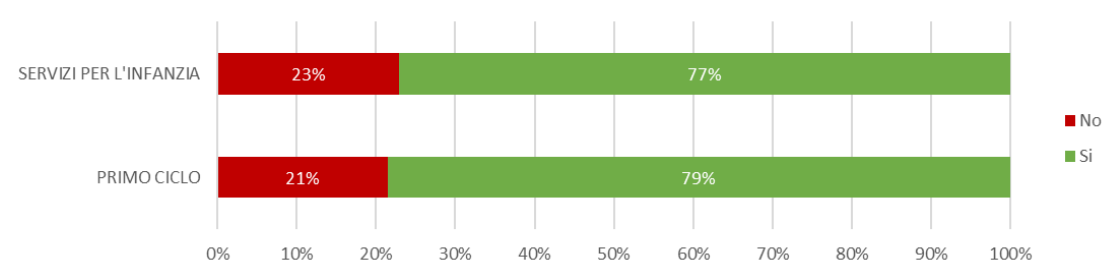
Primo ciclo: il 25% non conosce le norme, il 75% le conosce → Nel Primo Ciclo la consapevolezza normativa è ancora più alta.

È a conoscenza che nella ristorazione scolastica del Comune di Parma si utilizzano quasi esclusivamente prodotti biologici, locali e provenienti da filiera corta?



Il 78% risponde Sì → è a conoscenza di questa caratteristica del servizio.

Il 22% risponde No → non ne è a conoscenza

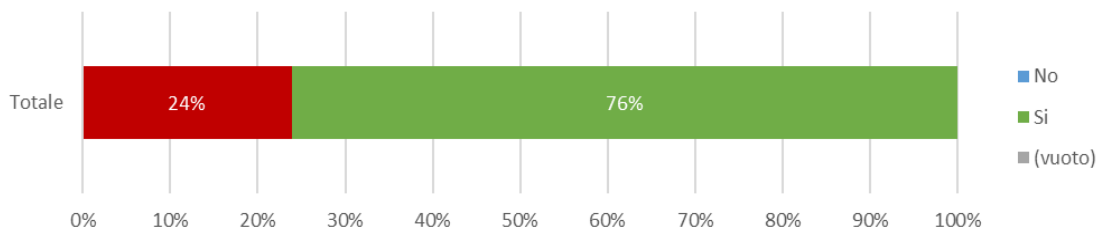


Servizi per l'infanzia: il 77% risponde Sì, il 23% risponde No.

Primo ciclo: il 79% risponde Sì, il 21% risponde No

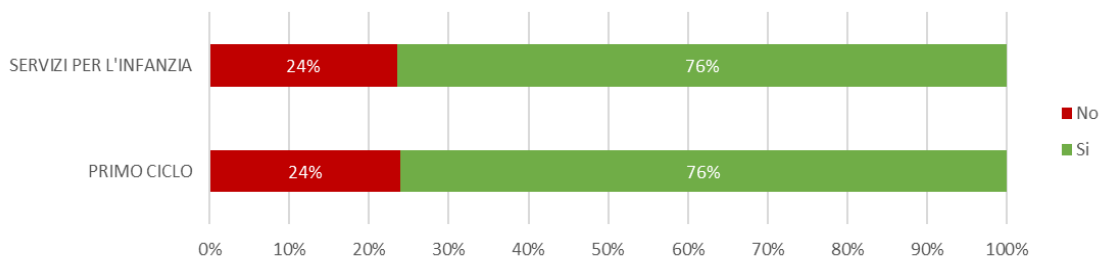
In entrambi i segmenti la grande maggioranza delle famiglie (circa 4 su 5) è a conoscenza dell'uso di prodotti biologici, locali e di filiera corta.

È a conoscenza che il Comune di Parma insieme ad altri enti pubblici e privati (Università, Ausl ecc.) collabora per il miglioramento costante del servizio, verificando e monitorando quotidianamente anche l'andamento dei consumi del pasto (con impegno sociale e attenzione all'impatto ambientale)?



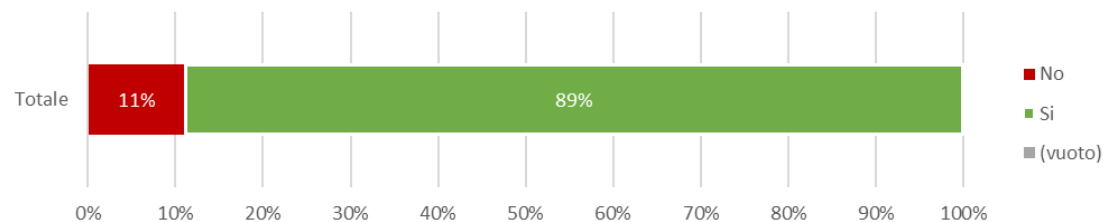
Il 76% degli utenti risponde Sì → è a conoscenza di questa collaborazione.

Il 24% risponde No



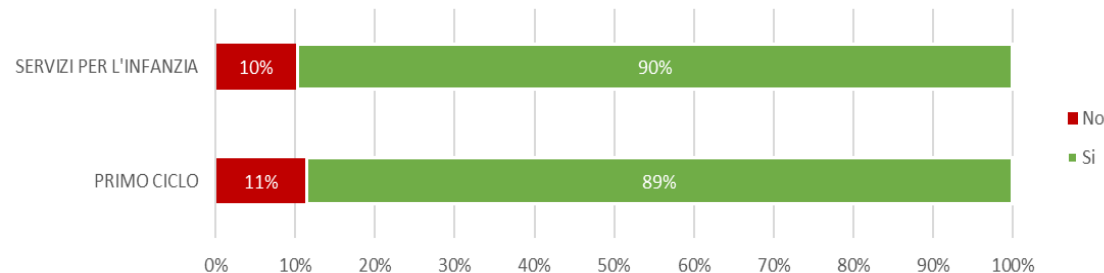
I risultati sono identici nei due segmenti → in entrambi i casi 3 famiglie su 4 sanno della collaborazione tra enti per il monitoraggio e il miglioramento del servizio.

È a conoscenza che il menù del Comune di Parma è redatto da esperti del settore, in linea con le disposizioni nazionali e regionali, e valutato e validato dal Servizio Igiene e Nutrizione (SIAN) Ausl di Parma?



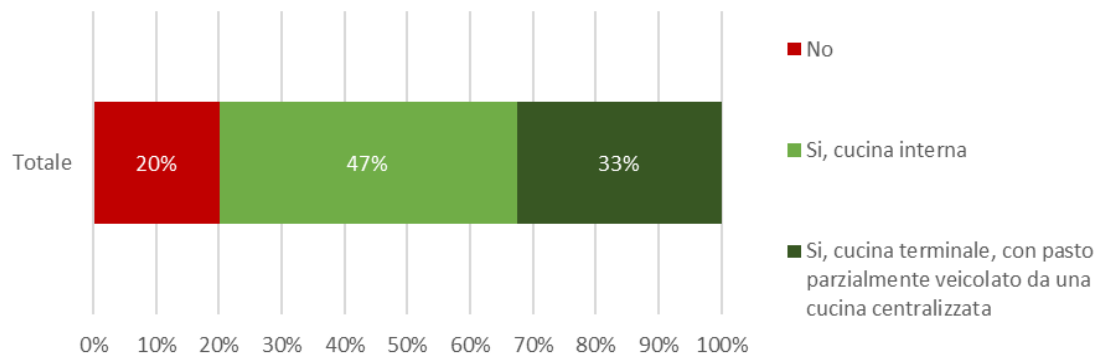
89% risponde Sì → è a conoscenza di questi aspetti

11% risponde No



La conoscenza è altissima in entrambi i segmenti → quasi 9 famiglie su 10 sono consapevoli del fatto che il menù è redatto e validato da professionisti e dal SIAN.

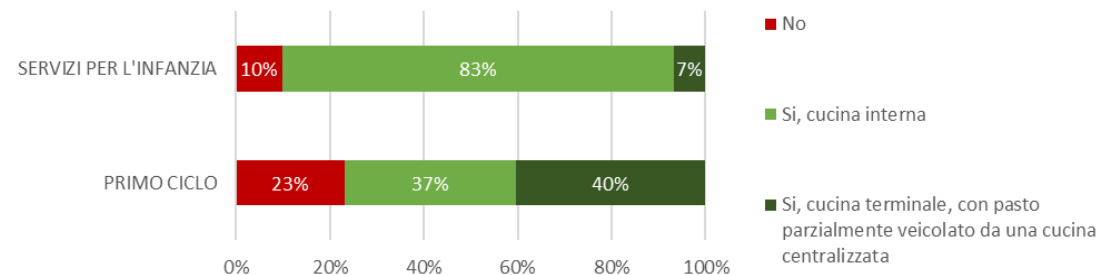
È a conoscenza del tipo di cucina in cui sono preparati i pasti destinati alla struttura frequentata dalla/dal bambin*?



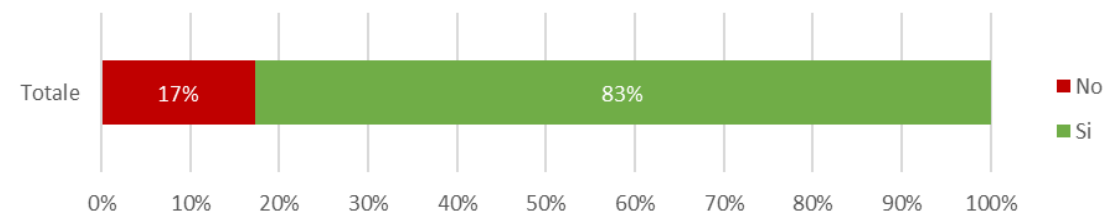
Il 20% → No, non conosce il tipo di cucina.

Il 47% → Sì, cucina interna.

Il 33% → Sì, cucina terminale/parzialmente veicolata



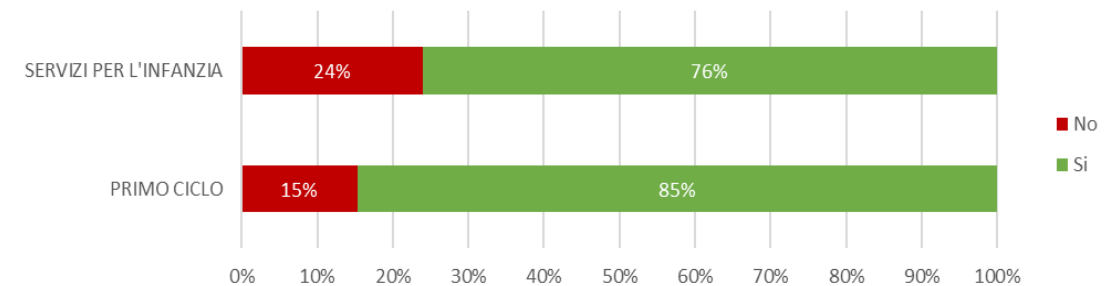
È a conoscenza dell'esistenza della Commissione Controllo Qualità Ristorazione Scolastica (CCQRS) e della Commissione Mensa dei genitori (CM) che opera in ogni singola struttura?



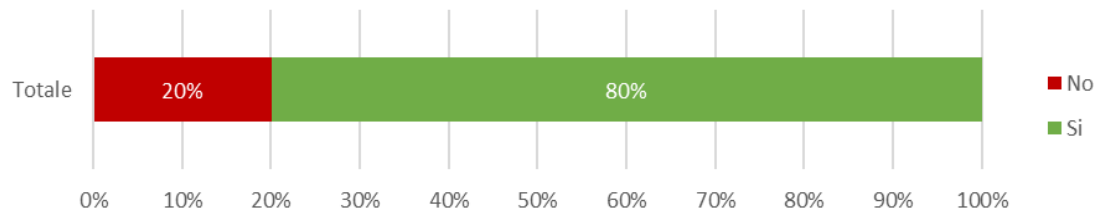
L' 83% → Sì, conosce l'esistenza delle Commissioni.

Il 17% → No, non la conosce.

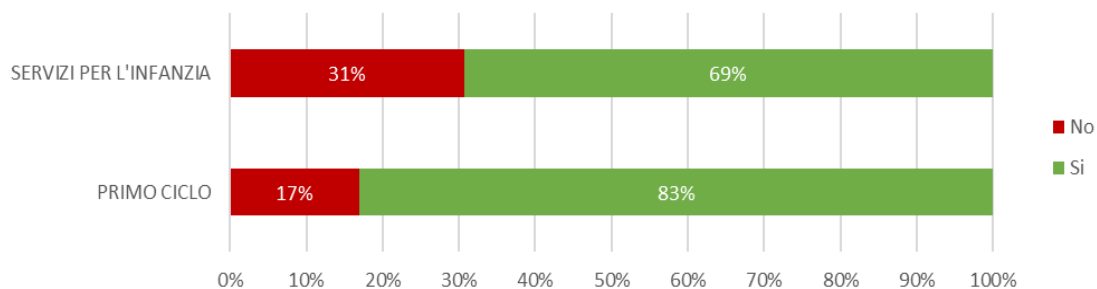
La stragrande maggioranza delle famiglie (oltre 4 su 5) è a conoscenza dell'esistenza delle Commissioni che monitorano qualità e funzionamento del servizio.



È a conoscenza che la Commissione mensa (CM) è un organo di rappresentanza e svolge un ruolo di collegamento tra utenza e Comune, collaborando nel monitoraggio del servizio attraverso sopralluoghi non annunciati e la successiva compilazione di schede di valutazione?

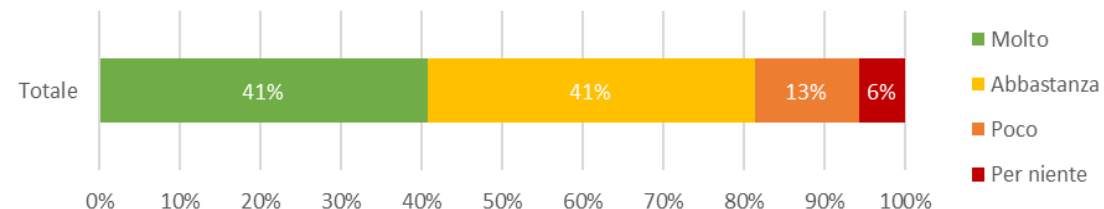


L'80% → Sì, è a conoscenza del ruolo operativo della Commissione Mensa.
Il 20% → No

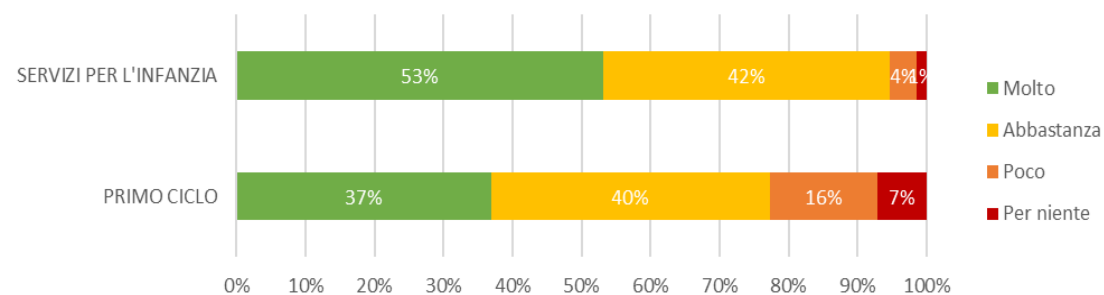


Il grafico mostra che la conoscenza del ruolo operativo della Commissione Mensa è alta, ma con una differenza significativa tra i due ordini scolastici. Nel Primo Ciclo l'83% delle famiglie conosce le funzioni della Commissione. Nei Servizi per l'Infanzia la conoscenza scende al 69%, quindi una famiglia su tre non è informata.

In che misura ritiene utile la Commissione Mensa?

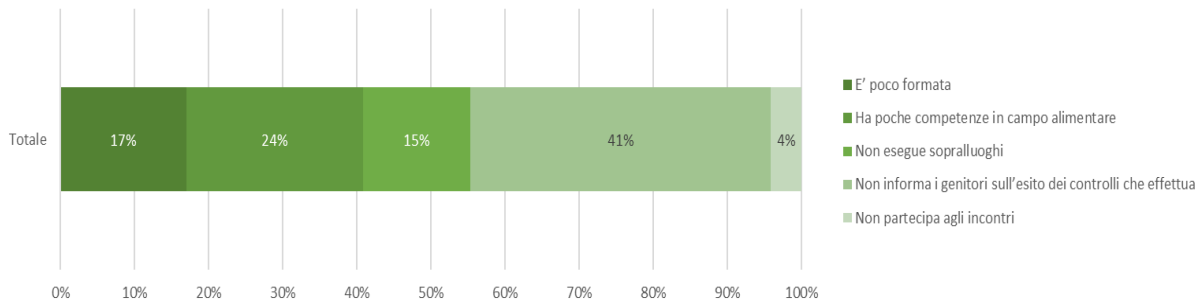


La grande maggioranza delle famiglie (82%) considera la Commissione Mensa utile o molto utile.
Solo una quota minoritaria (19%) ritiene che sia poco o per niente utile.

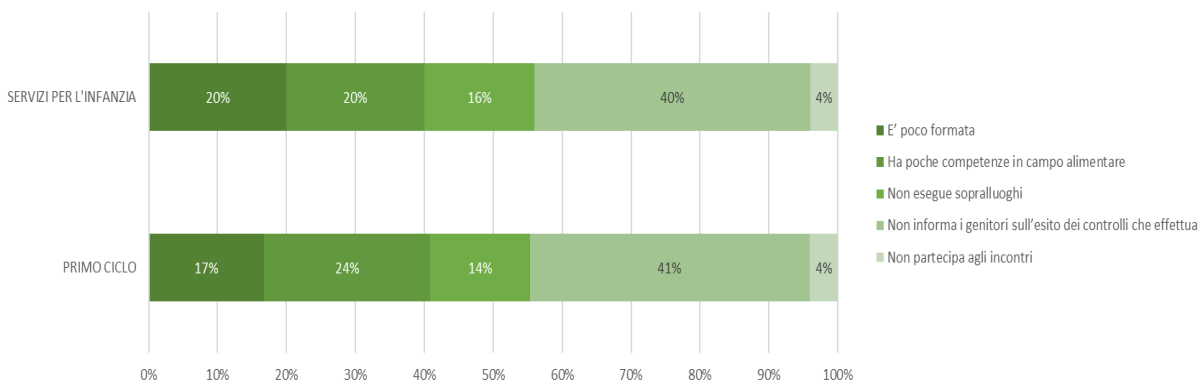


Il grafico mostra che la Commissione Mensa è considerata utile dalla maggior parte delle famiglie, ma con differenze: nei Servizi per l'Infanzia il giudizio è molto positivo. Nel Primo Ciclo la valutazione resta positiva, ma cresce la quota di chi la considera poco o per niente utile.

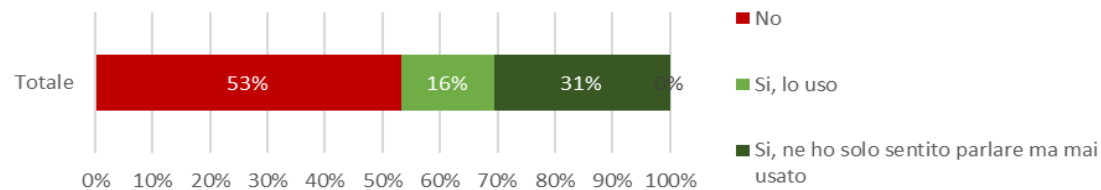
Se ritiene POCO/ PER NIENTE utile la Commissione Mensa (CM), perché? (possibili più risposte)



Tra chi giudica poco/per niente utile la Commissione Mensa, il 41% segnala una mancata informazione ai genitori, il 24% ritiene che abbia poche competenze alimentari, il 17% la considera poco formata, mentre il 15% indica la mancata esecuzione dei sopralluoghi. Motivi residuali riguardano il 4%.



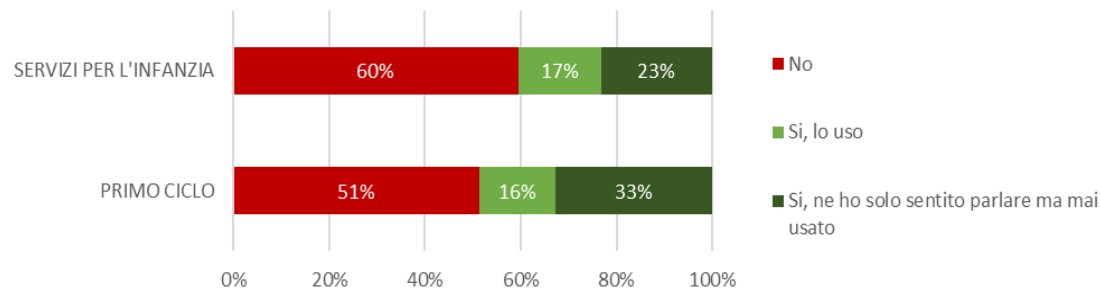
È a conoscenza di Prisma Parma, il portale accessibile a tutti, dedicato all'andamento dei sopralluoghi effettuati nella sua scuola?



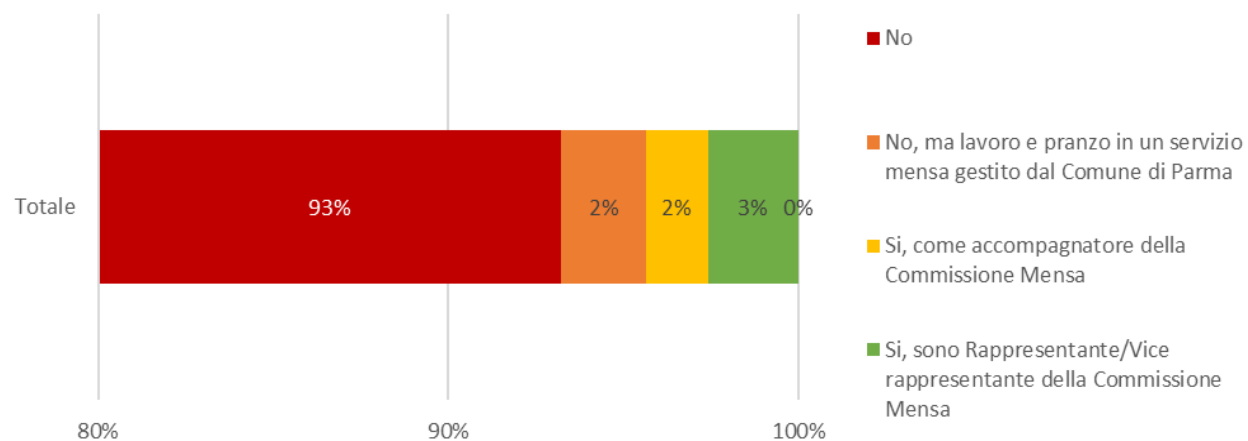
La maggioranza (53%) non conosce Prisma Parma: il portale è ancora poco noto all'utenza.

Il 31% lo conosce solo "di nome": rappresenta un gruppo che può essere facilmente coinvolto con una comunicazione mirata.

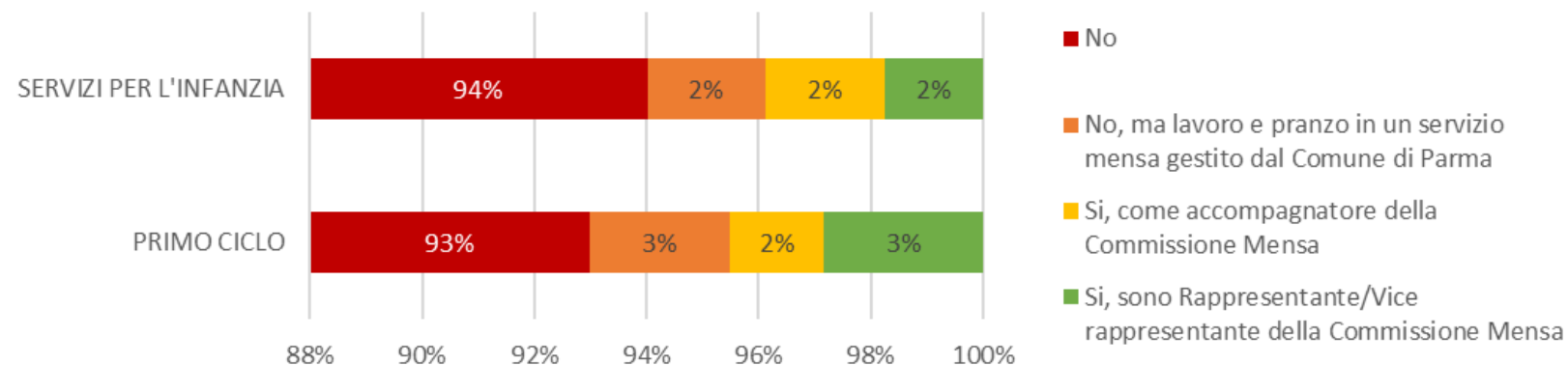
Solo il 16% lo utilizza attivamente: un dato molto basso, che mostra un forte potenziale di crescita nell'uso del portale come strumento di trasparenza.



Ha mai partecipato al pranzo nella mensa della/del bambin*?

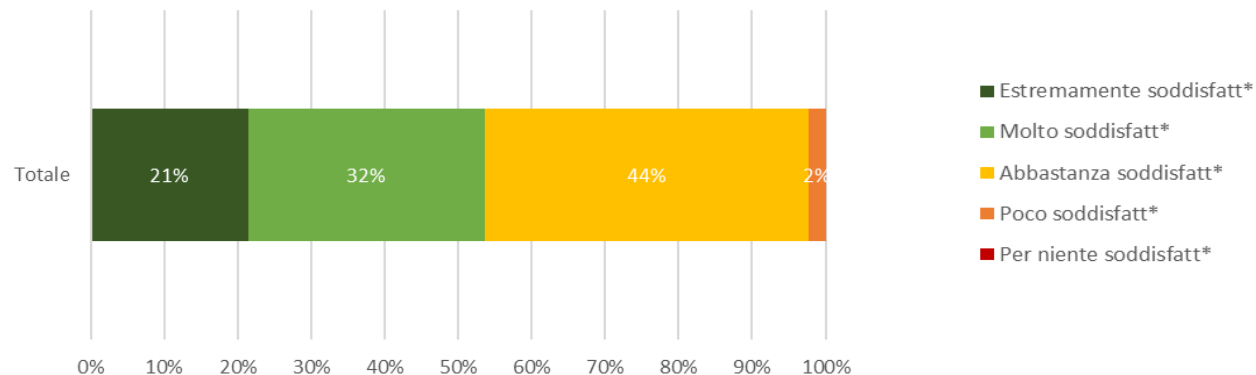


Nonostante la possibilità di accesso, la partecipazione dei componenti familiari ai pranzi in mensa è solo del 7%, il 93% non ha mai partecipato. Le esperienze dirette sono residuali e legate quasi esclusivamente al ruolo nella Commissione Mensa (5% complessivo), oppure a coloro che lavorano già in un servizio mensa comunale (2%).

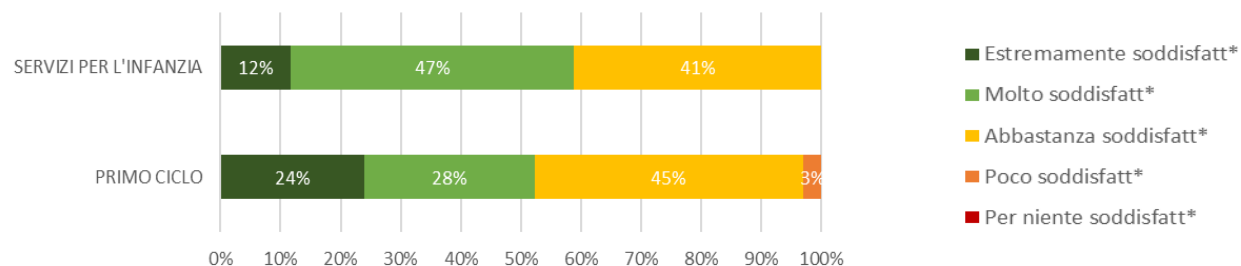


Avendo osservato direttamente il servizio, per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il suo grado di soddisfazione

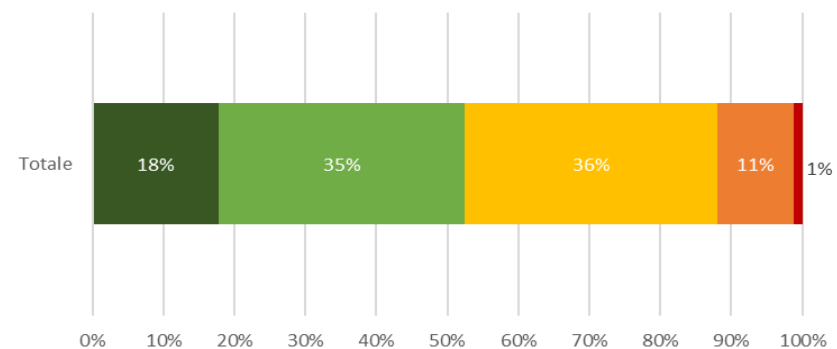
1) Professionalità degli addetti di cucina e sala



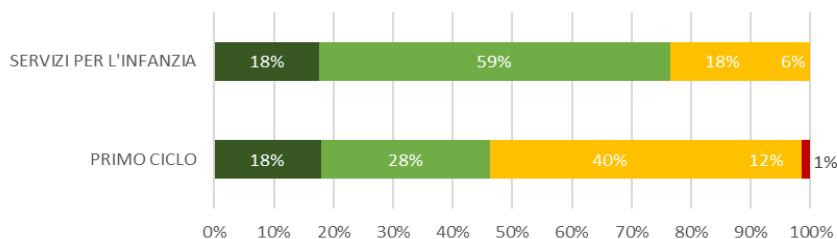
Messaggio chiave sintetico: La professionalità degli addetti di cucina e sala è valutata molto positivamente dalla quasi totalità delle famiglie, con giudizi negativi del tutto marginali.



2) Personale di cucina e sala gentile e stimola la/il bambin* all'assaggio

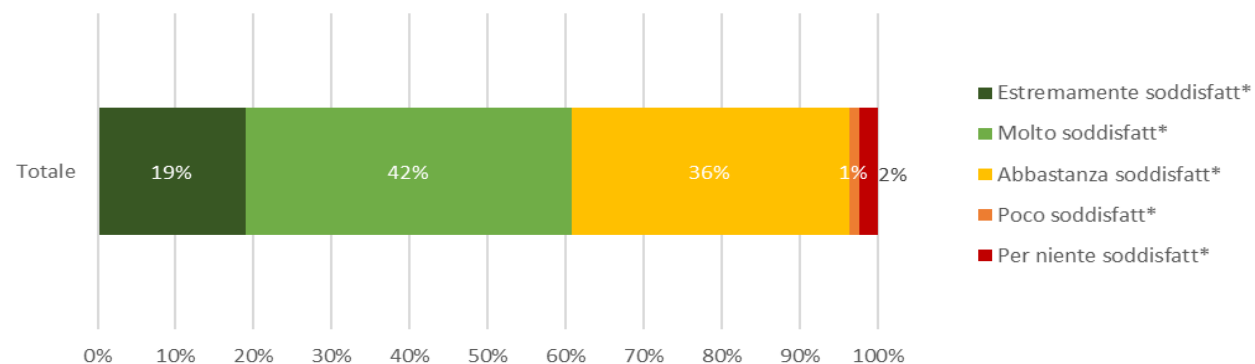


La valutazione è prevalentemente positiva, con: 89% di soddisfazione complessiva (tra abbastanza, molto ed estremamente soddisfatti). Le fasce più consistenti sono molto soddisfatti (35%) e abbastanza soddisfatti (36%). La quota insoddisfatta è limitata (12% complessivo tra poco e per niente).



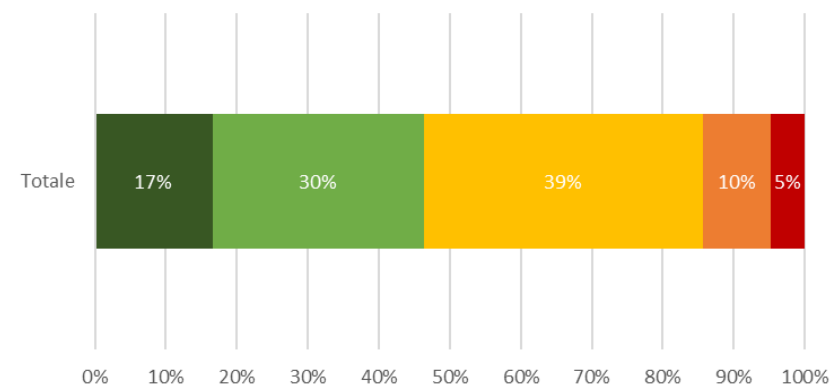
La valutazione è molto positiva in entrambi gli ordini scolastici, con percentuali di soddisfazione elevate.

3) Igiene e pulizia (refettorio, personale, ecc.)

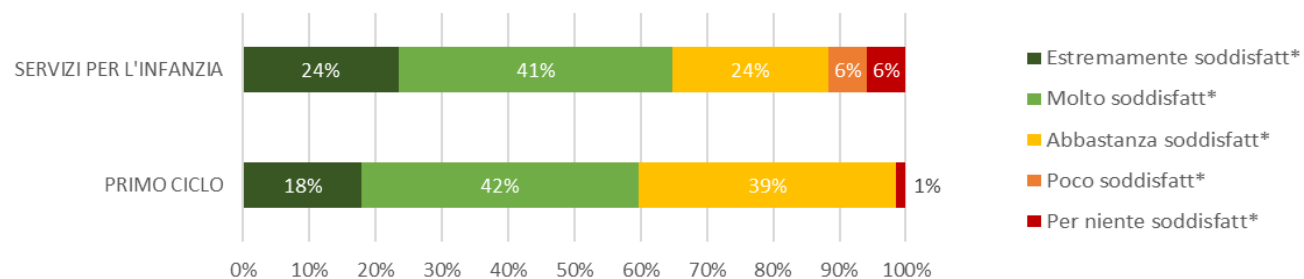


La valutazione dell'igiene e della pulizia è fortemente positiva: 97% delle famiglie si dichiara soddisfatto (somma delle tre categorie positive). I giudizi più frequenti sono molto soddisfatto (42%) e abbastanza soddisfatto (36%). Le valutazioni negative sono minime (3% complessivo tra poco e per niente soddisfatto).

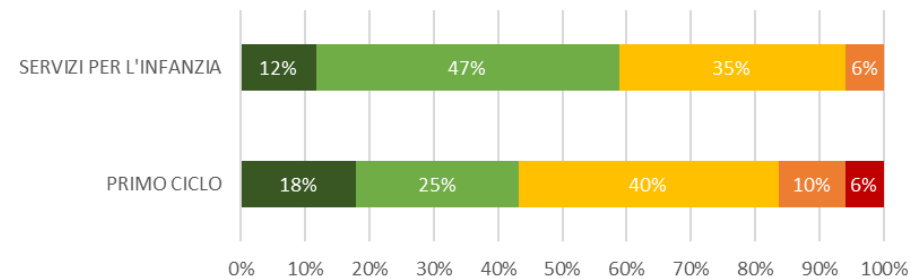
4) Piacevolezza degli spazi (colori, acustica, ecc.)



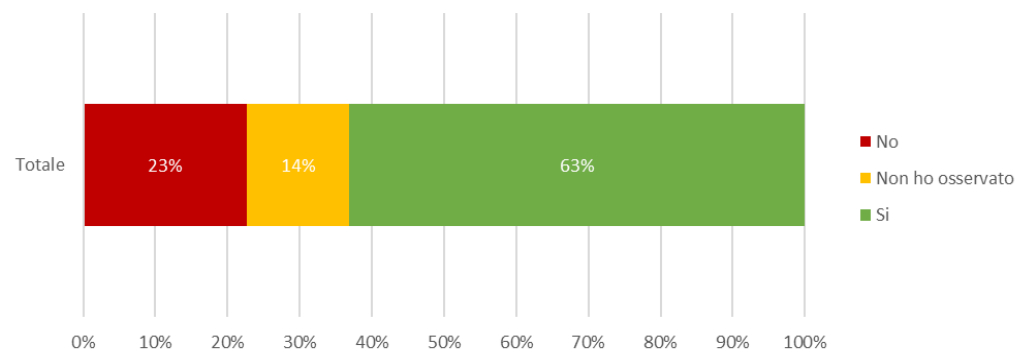
La percezione della piacevolezza degli spazi è globalmente positiva: l'86% degli utenti è soddisfatto (somma delle prime tre categorie). La fascia più ampia è quella degli abbastanza soddisfatti (39%). Le valutazioni negative raggiungono il 15% (10% poco + 5% per niente).



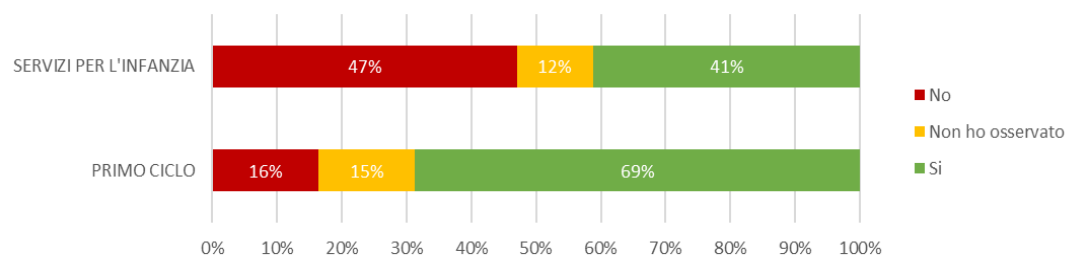
L'igiene e la pulizia sono valutate molto positivamente in entrambi gli ordini scolastici, con livelli di soddisfazione leggermente superiori nel Primo Ciclo, mentre nell'Infanzia è presente una quota più visibile di valutazioni negative.



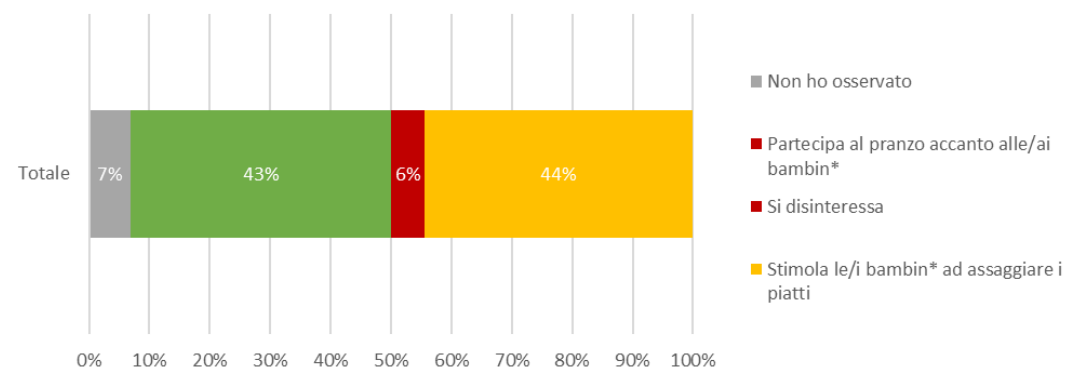
Durante il pasto in mensa l'insegnante, pranza al tavolo con le/i bambin*?



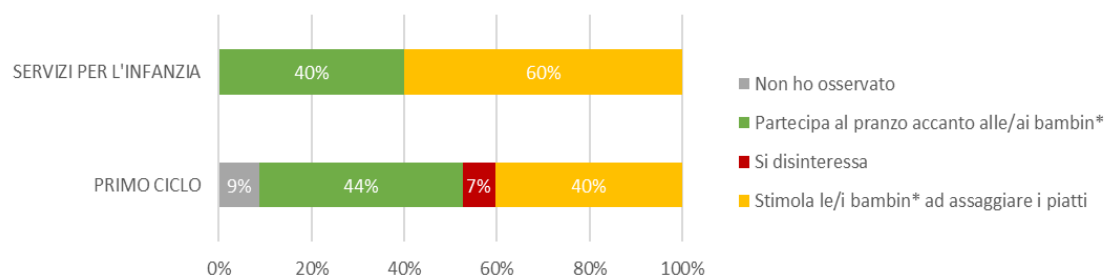
La maggior parte delle famiglie (63%) percepisce che l'insegnante pranza insieme ai bambini, confermando una buona presenza educativa durante il momento del pasto. Quasi 1 famiglia su 4 (23%) ritiene che l'insegnante non pranzi con i bambini, il 14% non ha elementi per esprimersi (non ho osservato)



Qual è l'atteggiamento dell'insegnante durante il pranzo in mensa?

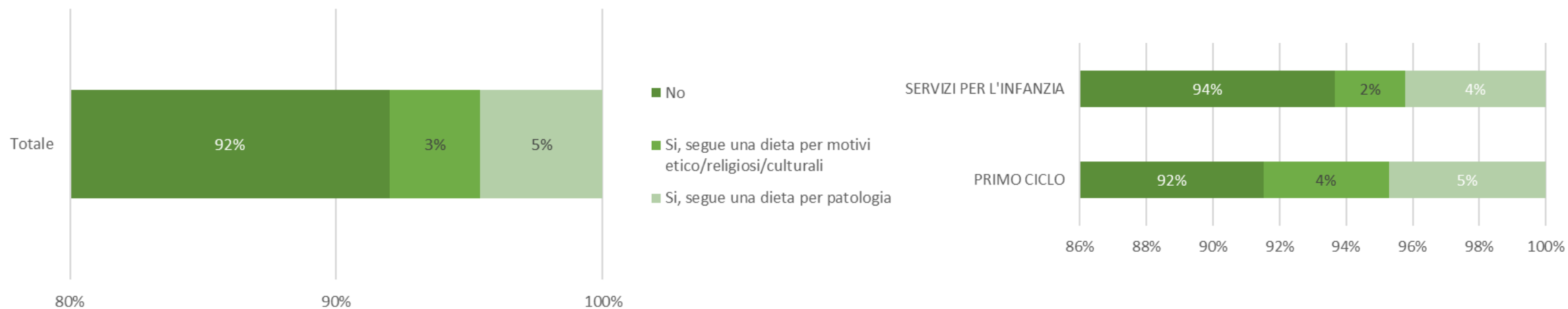


L'atteggiamento degli insegnanti durante il pranzo è percepito in modo prevalentemente positivo: L'azione più riconosciuta (44%) è lo stimolo all'assaggio. Un valore molto simile (43%) indica che l'insegnante partecipa al pranzo sedendosi accanto ai bambini. Le situazioni critiche risultano marginali: solo il 6% percepisce un atteggiamento di disinteresse. Il 7% non è in grado di valutare perché non ha osservato.



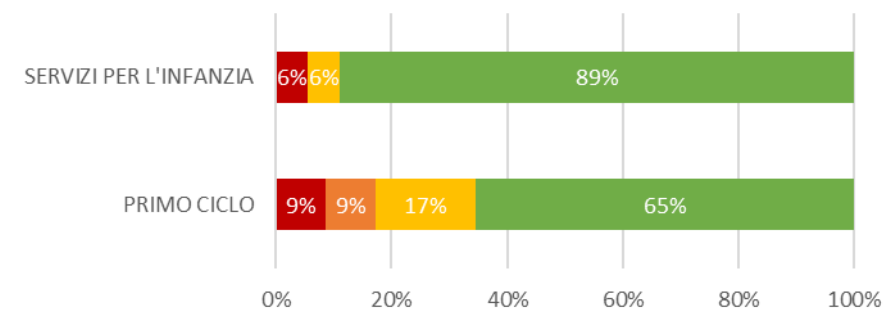
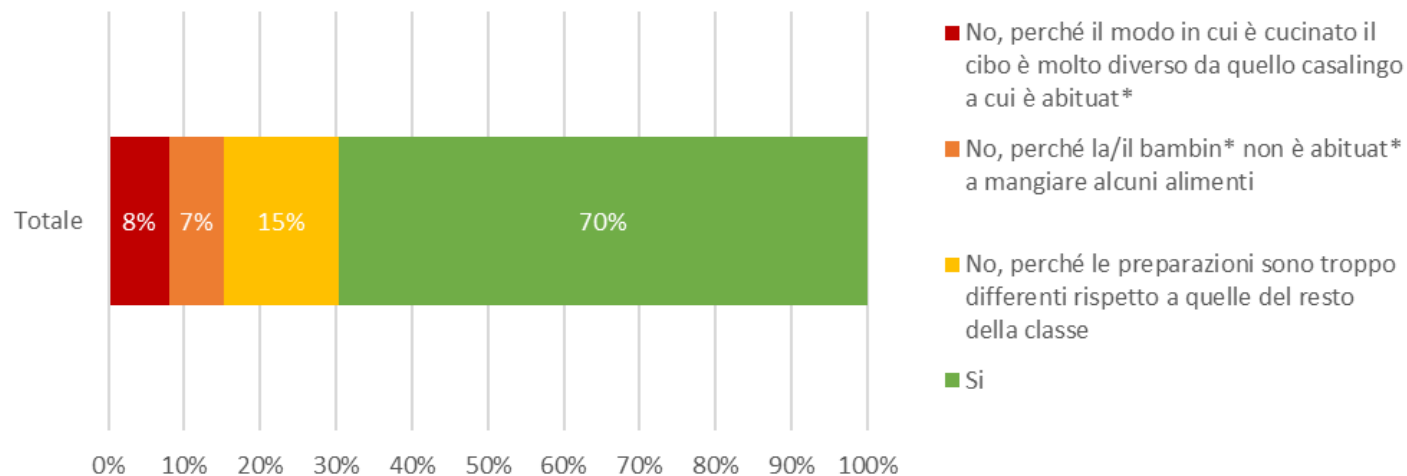
Qualità percepita del servizio di ristorazione scolastica

La/il bambin* iscritt* al servizio di ristorazione scolastica segue una dieta speciale a scuola?



La quasi totalità degli utenti (92%) dichiara che il proprio bambino non segue una dieta speciale.

Se segue una dieta speciale, è soddisfatt* delle modalità utilizzate per predisporre le diete speciali e dell'impegno ad erogare un menù corretto e il più simile possibile agli altri?

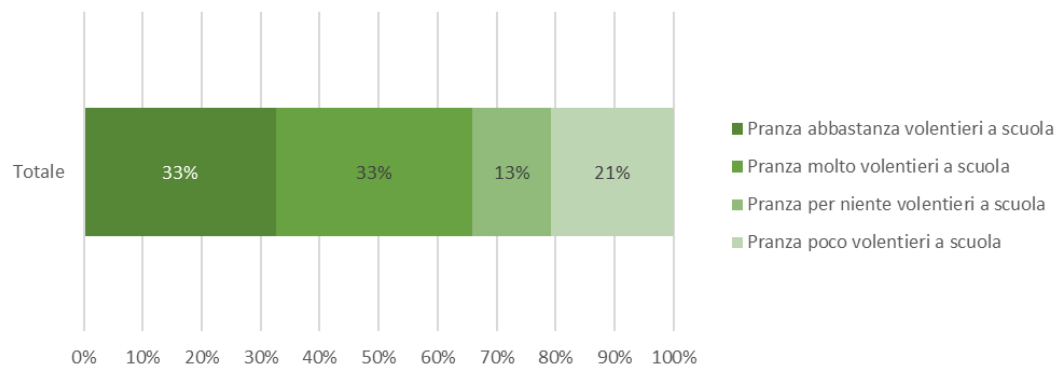


La grande maggioranza delle famiglie che usufruiscono delle diete speciali (70%) si dichiara soddisfatta: apprezza la correttezza nutrizionale e lo sforzo di uniformare il menù a quello dei compagni.

Le criticità (30%) sono diffuse ma differenziate:

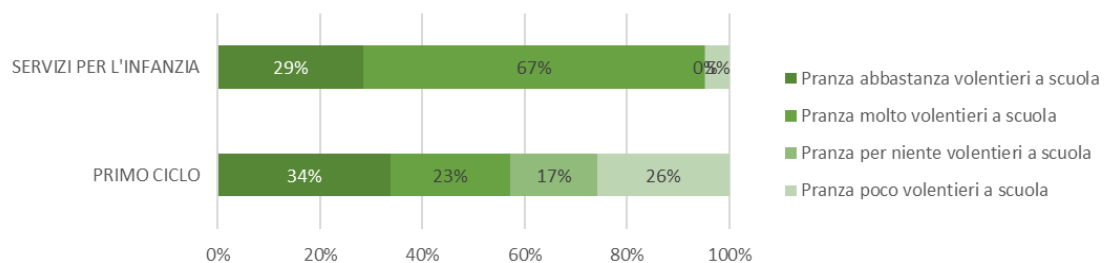
- 15% ritiene che i piatti siano troppo diversi da quelli del resto della classe;
- 8% segnala una differenza nel modo di cucinare rispetto alle abitudini familiari;
- 7% attribuisce il problema alle abitudini alimentari del bambin* (scarsa familiarità con alcuni alimenti).

Pensando all'esperienza della/del bambin* rispetto al servizio di ristorazione scolastica per l'anno scolastico 2024-2025 lei direbbe che la/il bambin*:



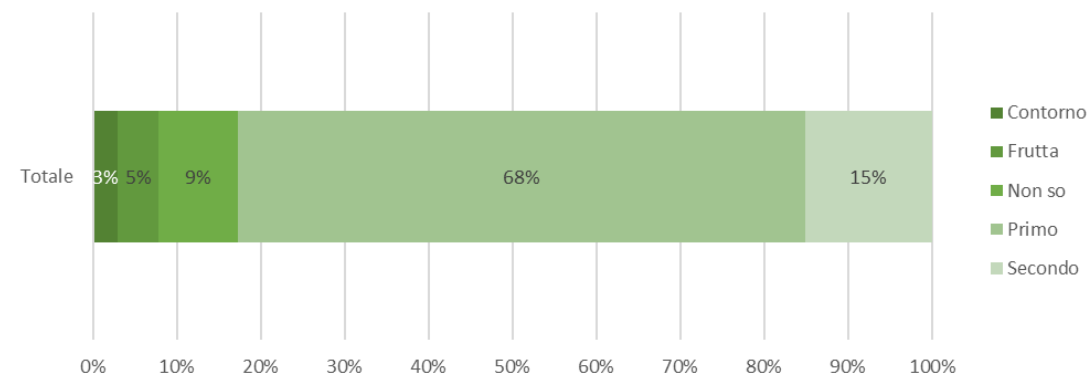
Il gradimento del pasto da parte dei bambini è **complessivamente positivo**, ma con una componente significativa di difficoltà:

- Il **66%** dei bambini pranza volentieri (molto o abbastanza).
- Il restante **34%** mostra invece **scarso gradimento** (21% poco, 13% per niente).



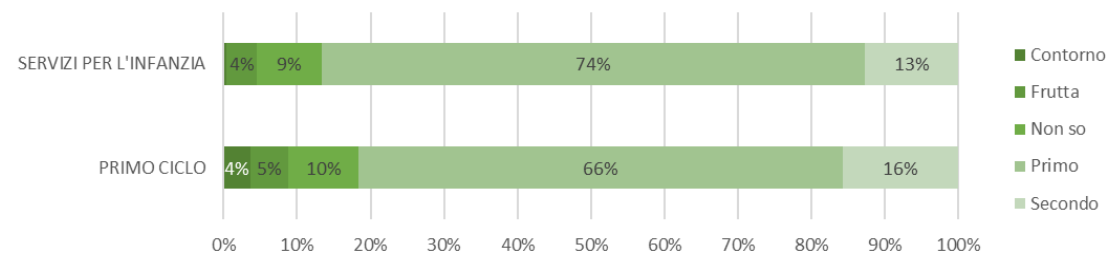
Il gradimento del pasto è altissimo nell'infanzia (96% volentieri), mentre nel primo ciclo scende al 57%

Del pasto che la/il bambin* mangia a scuola, di solito, che cosa preferisce?



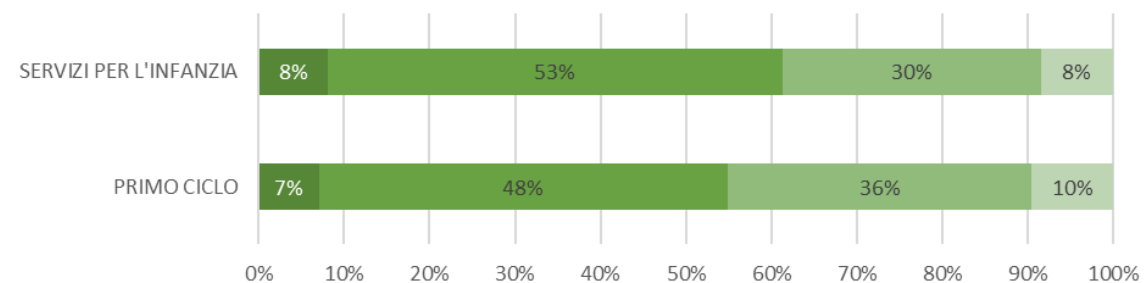
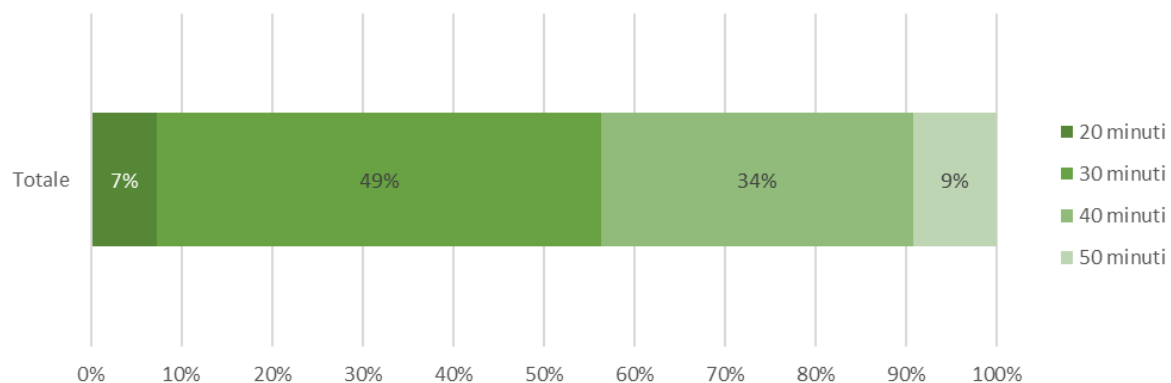
La preferenza alimentare dei bambini è **molto netta**:

- Una **larga maggioranza (68%)** preferisce il **primo piatto**.
- Il **secondo piatto** è scelto solo dal **15%**, segnalando un gradimento più contenuto.
- Frutta (**5%**) e contorni (**3%**) risultano **molto meno apprezzati**
- Il **9%** dei genitori dichiara di non sapere quale piatto sia preferito.



Sia nell'infanzia che nel primo ciclo i bambini preferiscono nettamente i primi piatti, con un gradimento più marcato nei più piccoli; secondi, frutta e contorni restano marginali nelle preferenze alimentari.

Quanto tempo vorrebbe a disposizione della/del bambin* per il consumo effettivo del pasto? (al netto degli spostamenti aula-mensa)



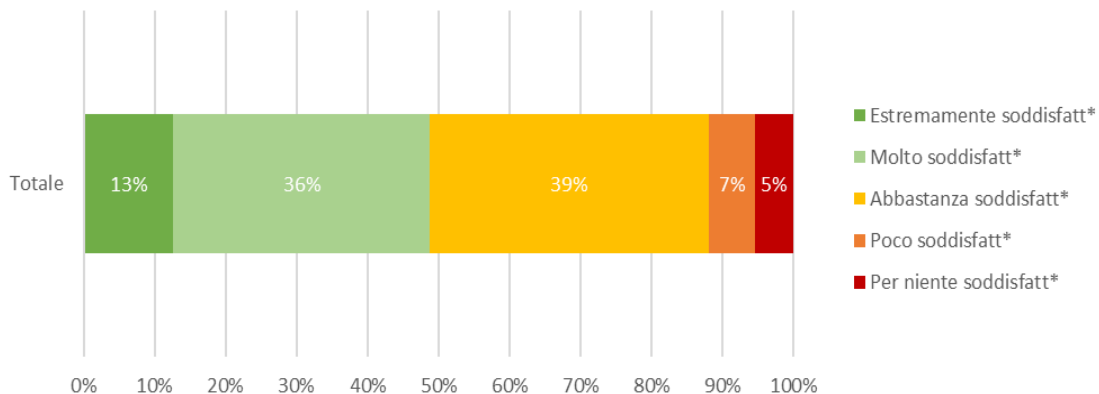
La grande maggioranza delle famiglie desidera tempi più distesi per il pasto: quasi tutti indicano 30 o 40 minuti, mentre solo una piccola quota sceglierebbe 20 minuti o 50 minuti.

In generale, emerge la richiesta di garantire almeno mezz'ora di consumo effettivo del pasto.

Questo dato pone la necessità di un confronto con le Direzioni Didattiche, dalle quali dipende la definizione della durata del turno mensa.

Per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio mensa esprima il suo grado di soddisfazione

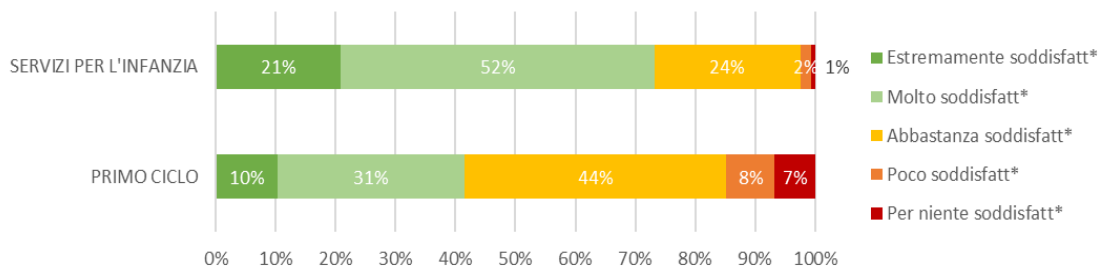
1) Rispetto dell'ambiente (uso di acqua di rete, imballaggi compostabili, stoviglie in porcellana, vetro, acciaio inox, ecc)



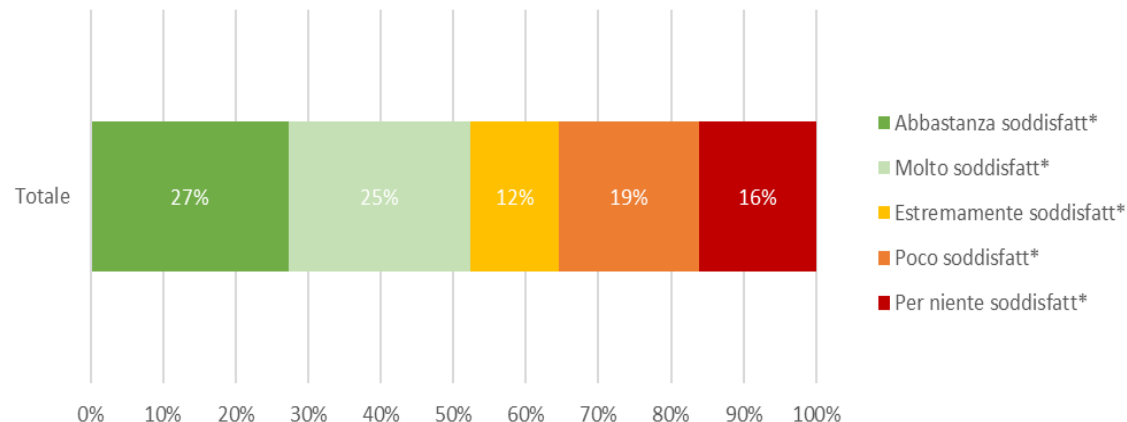
39% abbastanza soddisfatto, 36% molto soddisfatto, 13% estremamente soddisfatto → Totale soddisfatti: 88%.

7% poco soddisfatto, 5% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 12%

Le opinioni risultano molto diversificate, con una maggior presenza di giudizi critici in particolare nei servizi delle scuole del primo ciclo.



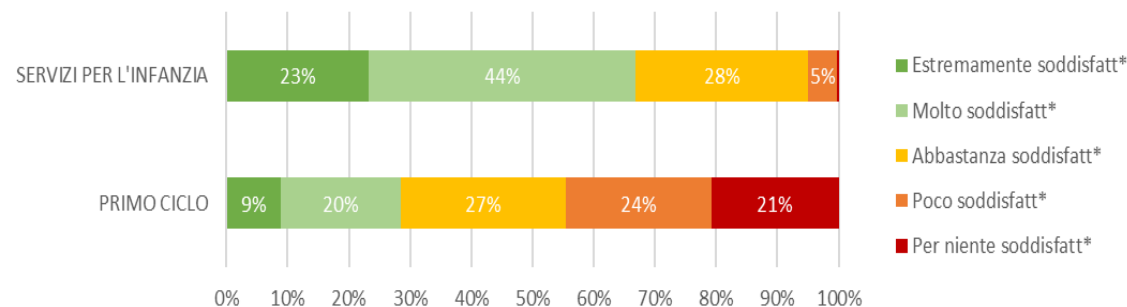
2) Gradibilità del cibo per la/il bambin* (presentazione, condimenti, temperature, ecc)



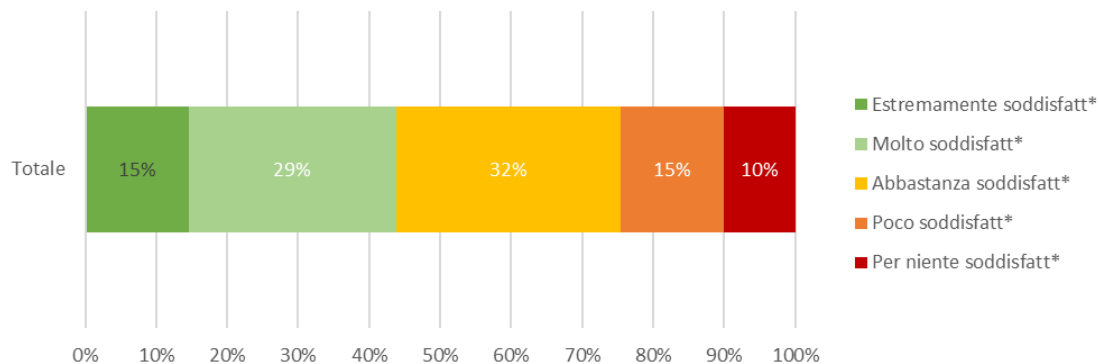
27% abbastanza soddisfatto, 25% molto soddisfatto, 12% estremamente soddisfatto → Totale soddisfatti: 64%.

19% poco soddisfatto, 16% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 35%

Le opinioni risultano molto diversificate, con una forte presenza di giudizi critici in particolare nei servizi delle scuole del primo ciclo.



3) Menu equilibrati e vari (secondo linee guida)

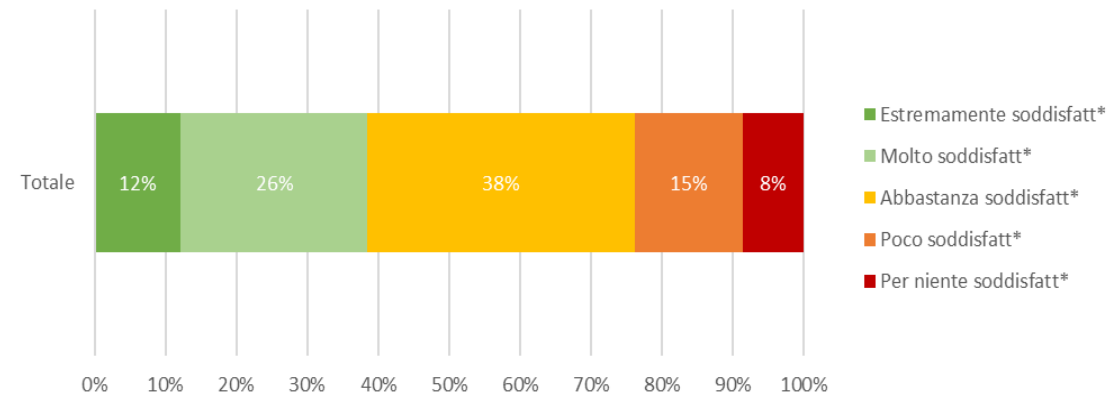


15% estremamente soddisfatto, 29% molto soddisfatto, 32% abbastanza soddisfatto → Totale soddisfatti: 76%.

Le valutazioni negative sono presenti ma minoritarie: 15% poco soddisfatto, 10% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 25%

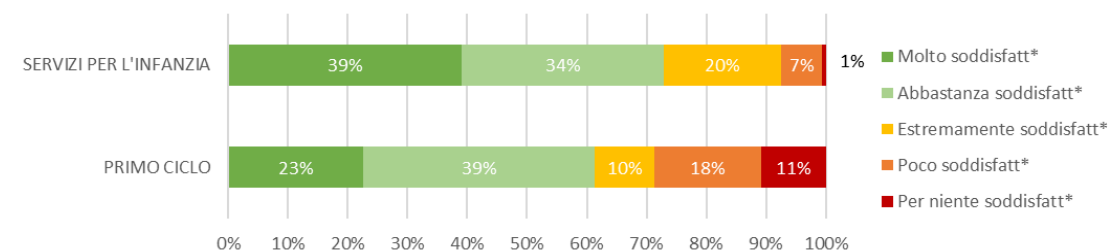
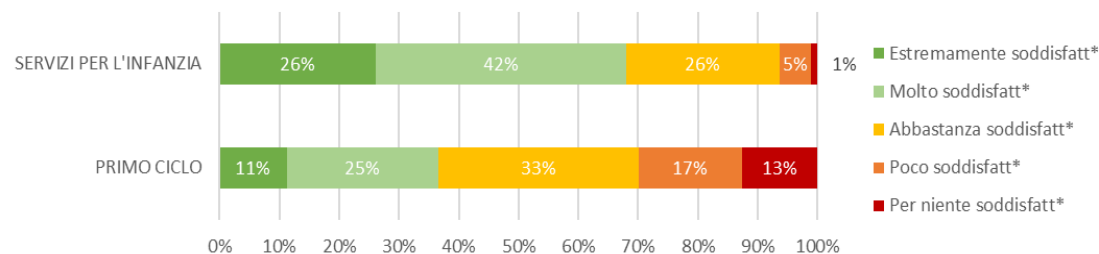
La maggior parte delle famiglie esprime una valutazione positiva, con una soddisfazione concentrata nelle fasce intermedie.

4) Utilità e impegno della Commissione Mensa

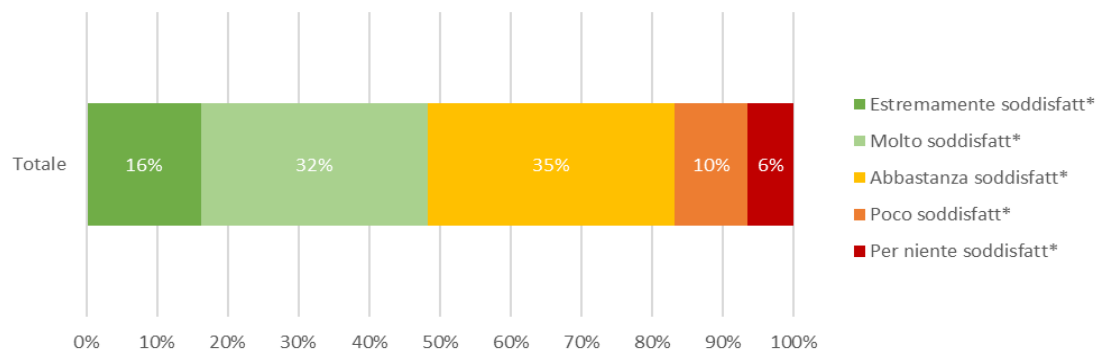


Le valutazioni sono complessivamente positive, con prevalenza di giudizi moderatamente soddisfatti: 12% estremamente soddisfatto, 26% molto soddisfatto, 38% abbastanza soddisfatto → Totale soddisfatti: 76%.

Le valutazioni negative sono presenti ma minoritarie: 15% poco soddisfatto, 8% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 23%

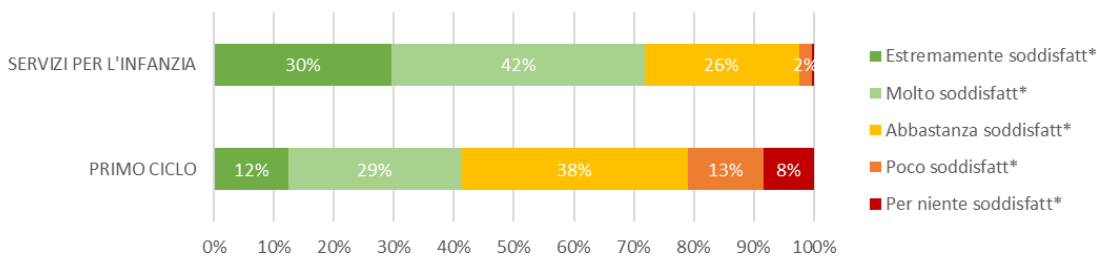


5) Qualità degli ingredienti (bio, Km 0, ecc)

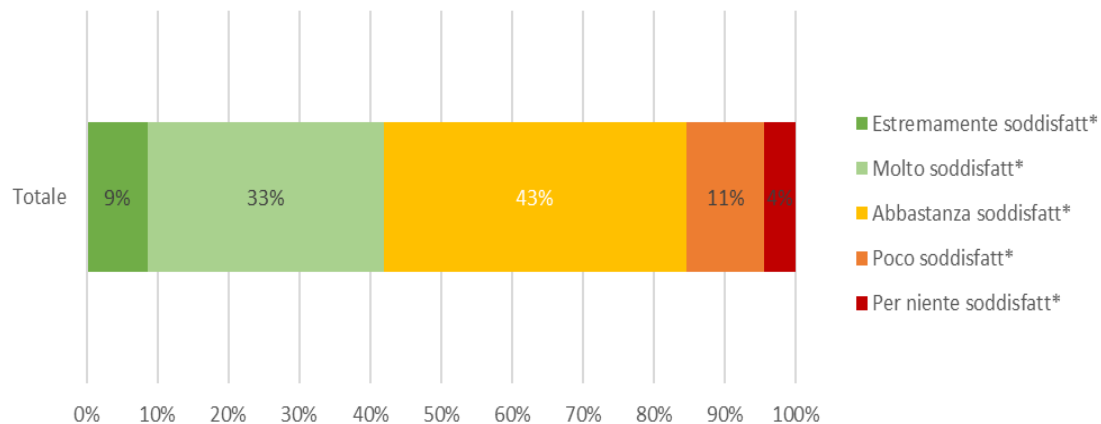


La soddisfazione è complessivamente alta, con prevalenza di giudizi positivi: 16% estremamente soddisfatto, 32% molto soddisfatto, 35% abbastanza soddisfatto → Totale soddisfatti: 83%

Le valutazioni negative sono presenti ma minoritarie: 10% poco soddisfatto, 6% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 16%

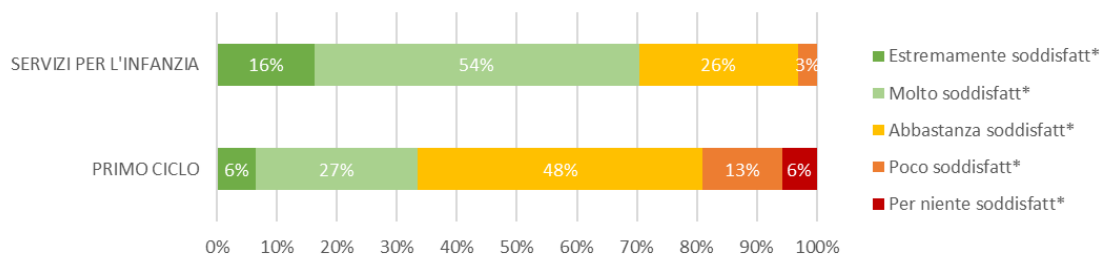


6) Tempo a disposizione per il pasto (orari e turni definiti dalla scuola)

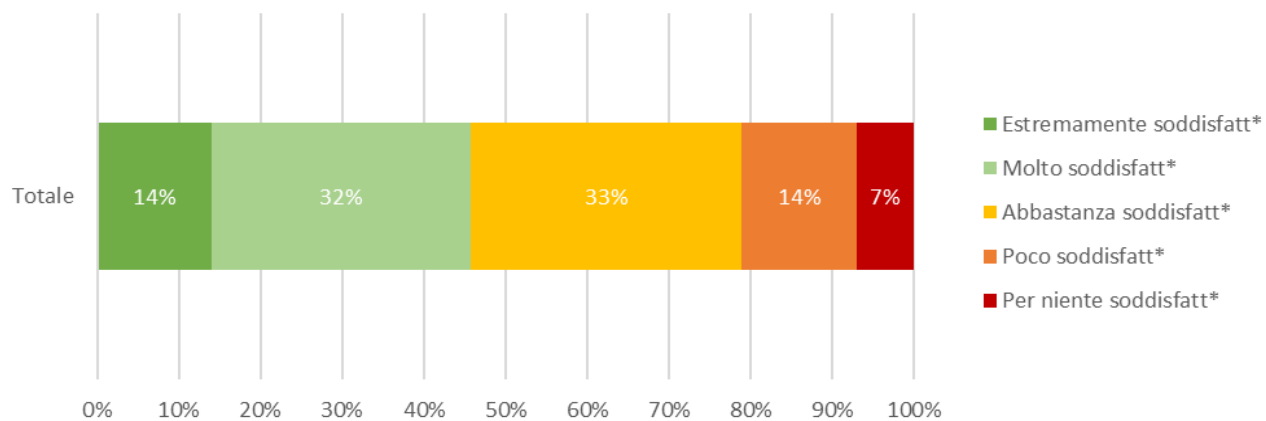


La soddisfazione è complessivamente buona, concentrata soprattutto nelle fasce intermedie: 9% estremamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 43% abbastanza soddisfatto → Totale soddisfatti: 85%

Le valutazioni negative sono limitate: 11% poco soddisfatto, 4% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 15%

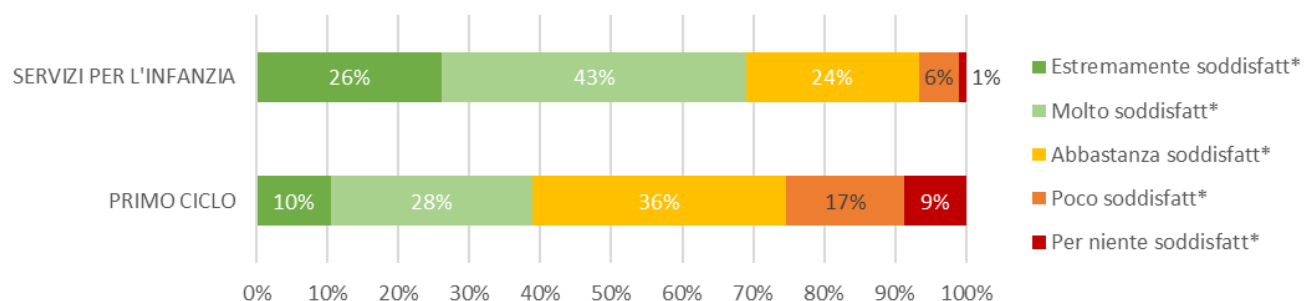


7) Educazione alimentare e abitudine a nuovi sapori

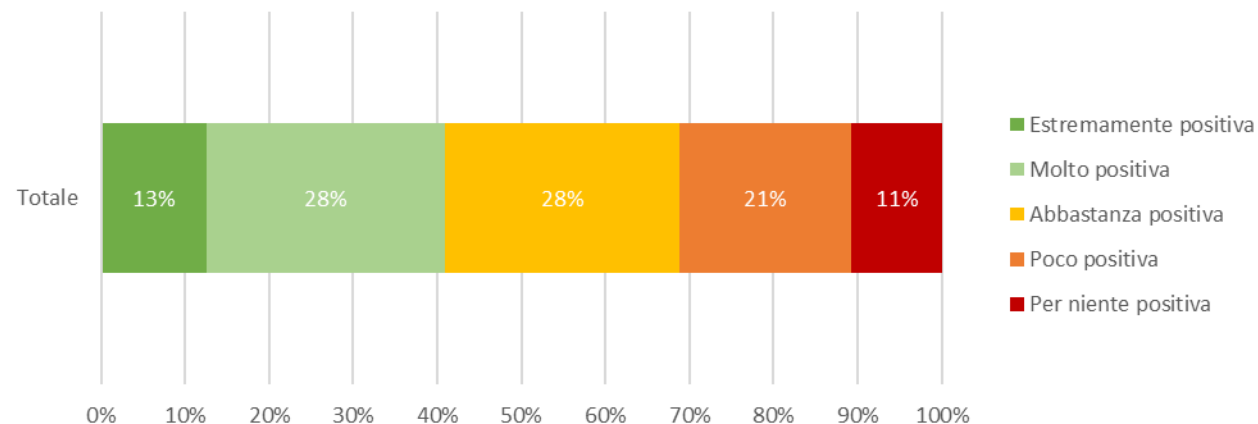


Le opinioni sono tendenzialmente positive, con prevalenza di giudizi intermedi: 14% estremamente soddisfatto, 32% molto soddisfatto, 33% abbastanza soddisfatto → Totale soddisfatti: 79%.

Le valutazioni negative sono presenti ma contenute: 14% poco soddisfatto, 7% per niente soddisfatto → Totale insoddisfatti: 21%



Per l'idea che lei si è fatt*, quale valutazione globale darebbe al servizio di ristorazione scolastica?

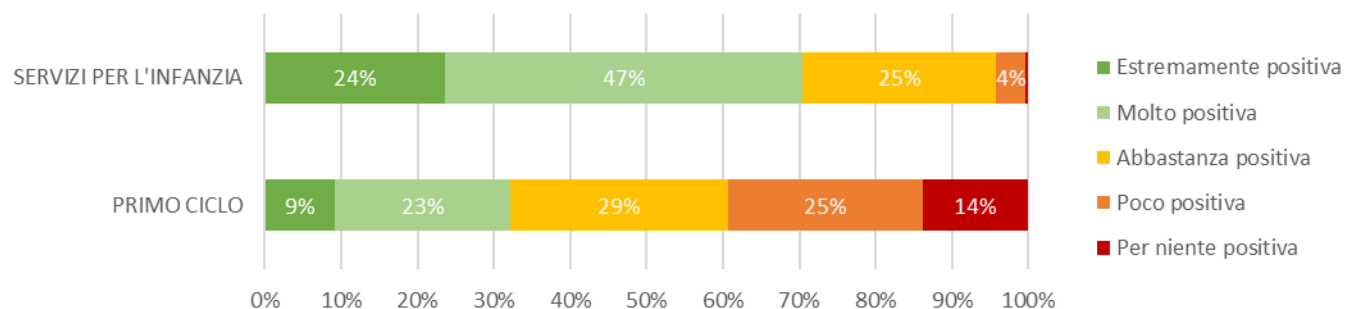


Le opinioni complessive sono prevalentemente positive, distribuite così:

- 13% estremamente positiva
 - 28% molto positiva
 - 28% abbastanza positiva
- **Totale valutazioni positive: 69%**

Le valutazioni negative sono minoritarie

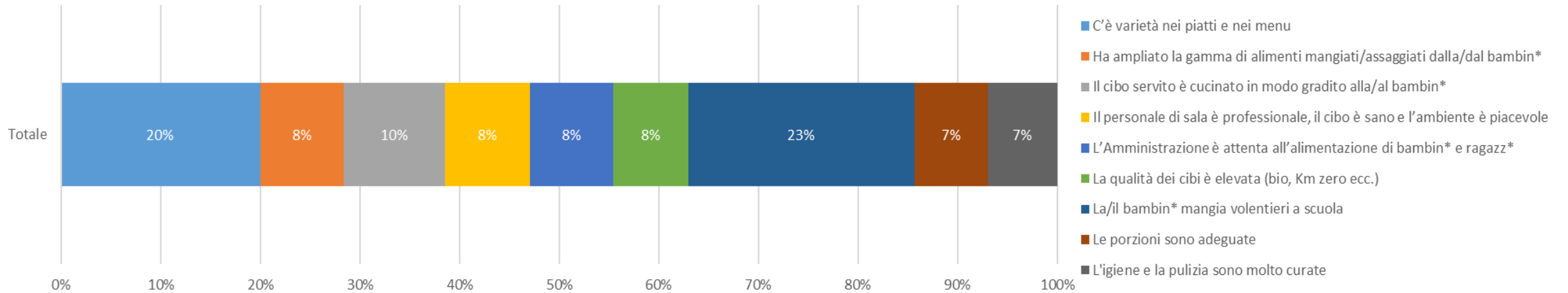
- 21% poco positiva
 - 11% per niente positiva
- **Totale valutazioni negative: 32%**



Nei Servizi per l'Infanzia la valutazione globale del servizio mensa risulta quasi unanimemente positiva (24% estremamente positiva, 47% molto positiva, 25% abbastanza positiva e solo 4% negativa).

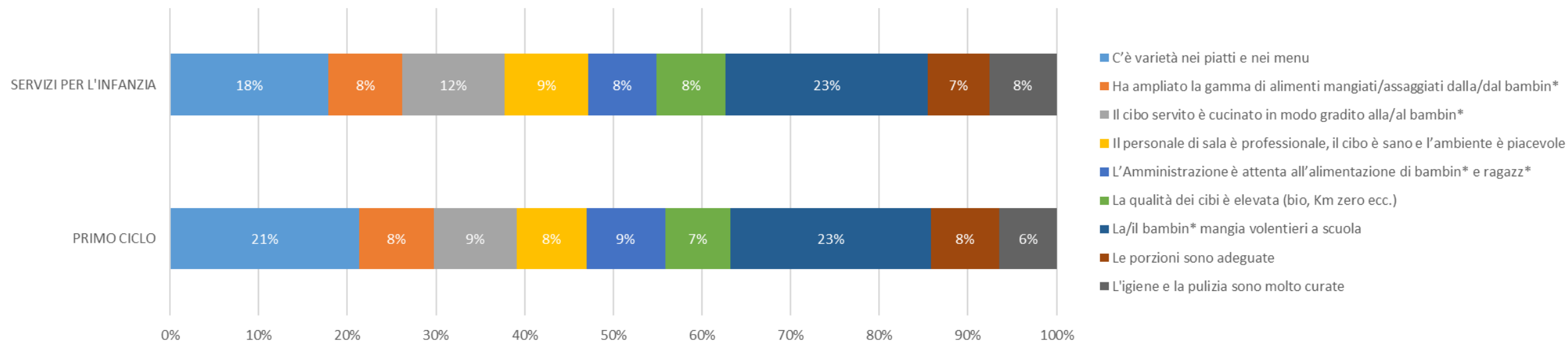
Nel Primo Ciclo la soddisfazione è più contenuta (9% estremamente positiva, 23% molto positiva, 29% abbastanza positiva) e si registra una quota più alta di valutazioni negative (25% poco positiva e 14% per niente positiva).

Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo? (possibili più risposte)



Le motivazioni più citate riguardano la volontà del/la bambin di mangiare a scuola* (23%) e la varietà dei piatti e dei menu (20%). Seguono, con quote simili (8% ciascuno), aspetti come ampliamento della gamma di alimenti assaggiati, gradibilità del cibo, professionalità del personale di sala, attenzione dell'Amministrazione all'alimentazione, e qualità degli ingredienti. Una quota minore attribuisce la valutazione positiva a porzioni adeguate (7%) e cura dell'igiene e della pulizia (7%).

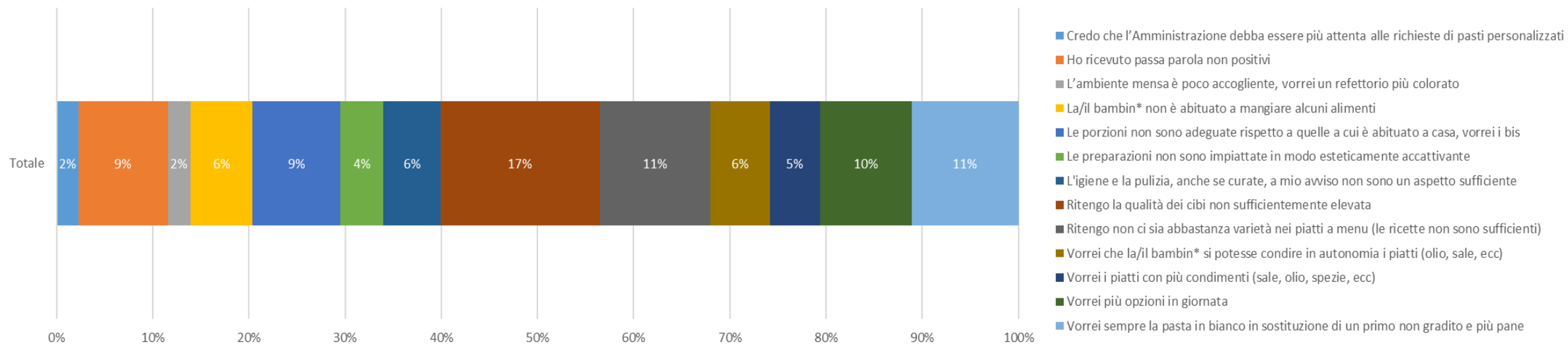
Per quali motivi ha espresso un giudizio positivo? (possibili più risposte)



Nei Servizi per l'Infanzia il giudizio positivo è motivato soprattutto dal fatto che il/la bambin mangia volentieri a scuola (23%) e dalla varietà dei menu (18%), seguiti da cibo gradito (12%), attenzione dell'Amministrazione (9%), professionalità del personale, qualità degli ingredienti e ampliamento degli alimenti assaggiati (tutti all'8%), mentre porzioni e igiene pesano rispettivamente per il 7% e l'8%;

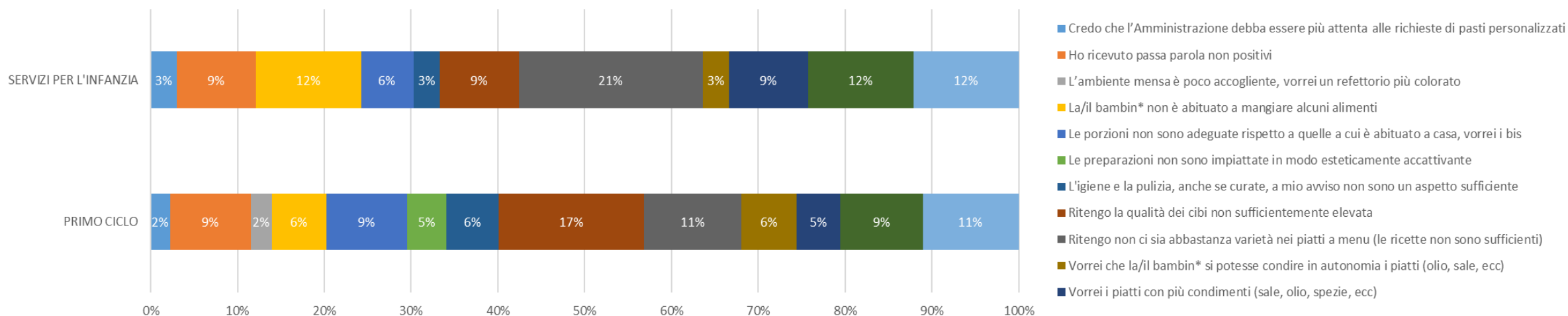
Nel Primo Ciclo le motivazioni più citate restano il mangiare volentieri (23%) e la varietà dei piatti (21%), seguite da cibo gradito (9%), personale professionale (8%), attenzione dell'Amministrazione (9%), qualità degli ingredienti (7%) e ampliamento degli assaggi (8%), con porzioni (8%) e igiene (6%) meno determinanti.

Per quali motivi ha espresso un giudizio POCO/ PER NIENTE positivo? (possibili più risposte)



Il giudizio poco/per niente positivo è attribuito soprattutto alla percezione di una scarsa varietà dei piatti e dei menu (17%), e alla qualità ritenuta non sufficientemente elevata (11%) spesso dovuto alla scarsa esecuzione, seguiti dal fatto che il/la bambin* non è abituato/a a mangiare alcuni alimenti (10%), da porzioni percepite come inadeguate (6%) e da preparazioni poco estetiche nella presentazione (6%); seguono, con valori più contenuti, il desiderio di condire autonomamente i piatti (5%), richieste di pasti personalizzati non dietetici (nota: non accoglibili in refezione di comunità scolastica) (2%), ambiente mensa poco accogliente (2%) e passaparola negativo (9%). Una parte minore ritiene necessario introdurre più opzioni giornaliere o più pasta in bianco e pane (11% complessivi nelle ultime due voci).

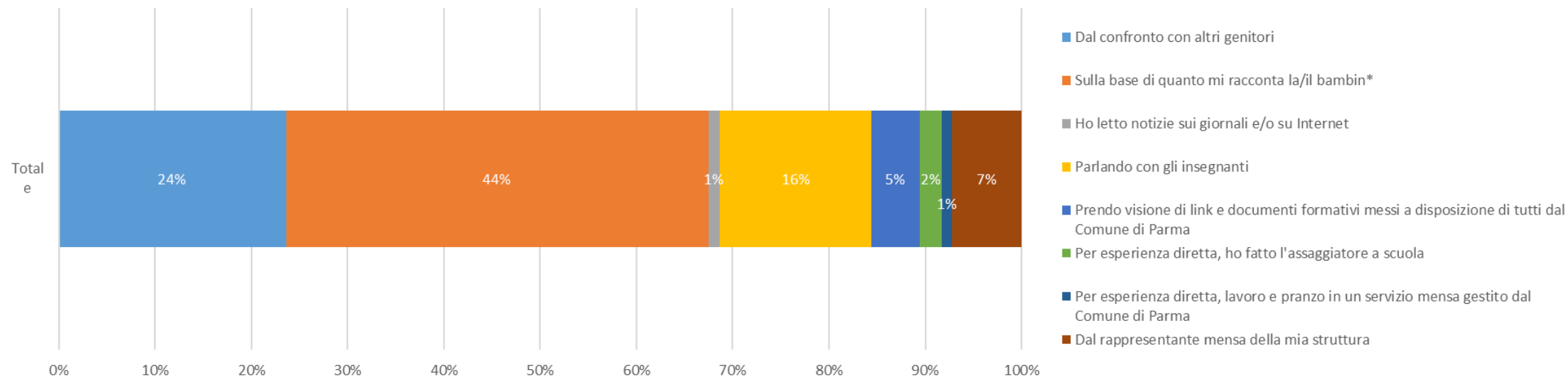
Per quali motivi ha espresso un giudizio POCO/ PER NIENTE positivo? (possibili più risposte)



Nei Servizi per l'Infanzia il giudizio negativo è motivato soprattutto dalla qualità ritenuta non sufficientemente elevata (21%), seguita dal fatto che il/la bambin non è abituato/a a mangiare alcuni alimenti (12%), dal desiderio di più condimenti (12%), dalla scarsa varietà dei piatti (9%) e dal passaparola non positivo (9%), mentre altre motivazioni — come porzioni percepite inadeguate (3%), preparazioni poco estetiche (3%), ambiente poco accogliente (3%) e richieste di pasti personalizzati (3%) — incidono meno.

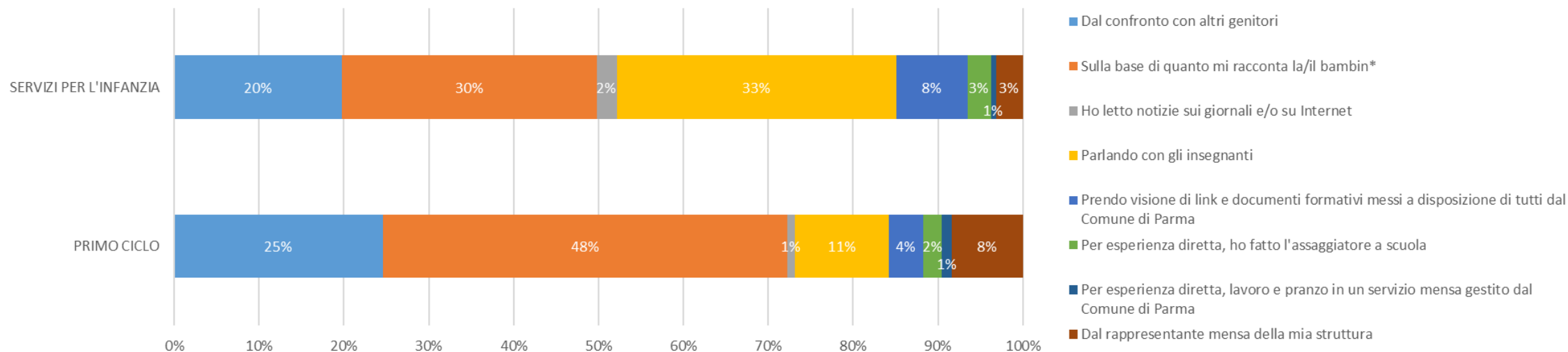
Nel Primo Ciclo le criticità principali riguardano ancora la scarsa varietà (17%) e la qualità dei cibi (11%), seguite dal desiderio che i bambini possano condire autonomamente (9%) e da passaparola negativo (9%), mentre pesano anche il non essere abituati a certi alimenti (6%), l'estetica delle preparazioni (6%), le porzioni ritenute inadeguate (5%) e la richiesta di più condimenti (6%), con un ruolo minore per ambiente mensa poco accogliente (2%) e pasti personalizzati (2%).

In base a cosa, e come, si è formata la sua opinione in merito al servizio ristorazione scolastica? (possibili più risposte)



L'opinione delle famiglie sul servizio mensa si forma principalmente da ciò che racconta il/la bambin* (44%) e dal confronto con altri genitori (24%), mentre in misura minore deriva dall'aver parlato con gli insegnanti (16%), dall'assaggiatore o esperienza diretta a scuola (5% + 2%), dal rappresentante mensa della struttura (7%), dalla consultazione dei materiali informativi del Comune (5%), dall'aver letto notizie online o sui giornali (1%) e, in casi sporadici, dall'esperienza nel lavorare in un servizio mensa comunale (1%)

In base a cosa, e come, si è formata la sua opinione in merito al servizio ristorazione scolastica? (possibili più risposte)



Nei Servizi per l'Infanzia l'opinione si forma soprattutto da ciò che racconta il/la bambin (30%) e dal confronto con altri genitori (20%), seguiti dal dialogo con gli insegnanti (33%), mentre incidono meno le notizie online (2%), i materiali informativi del Comune (8%), l'assaggio diretto (3%), l'esperienza lavorativa nella mensa (1%) e il rappresentante mensa (3%);

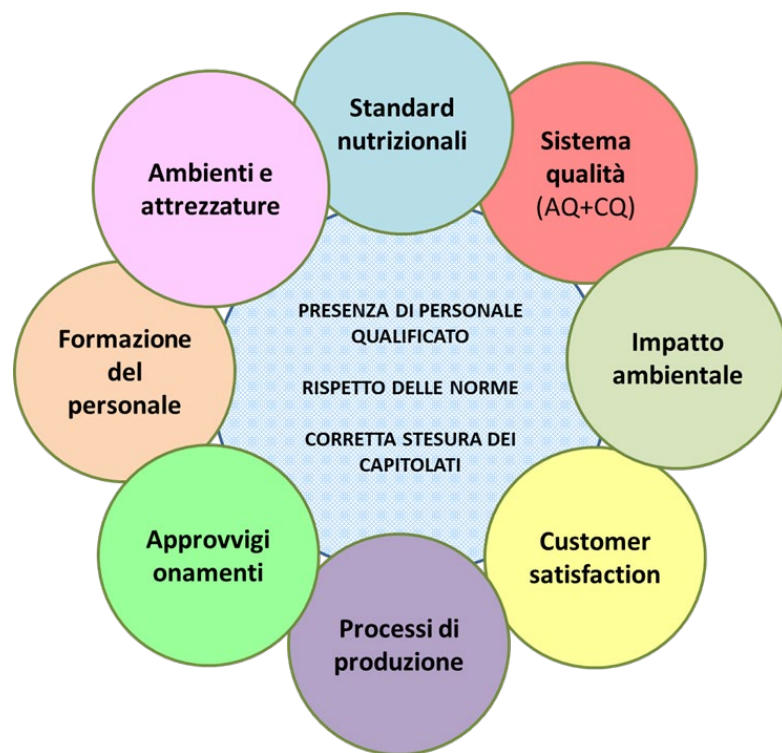
Nel Primo Ciclo pesa ancora di più quanto riferito dal/la bambin (48%), insieme al confronto con altri genitori (25%) e al dialogo con gli insegnanti (11%), mentre hanno un ruolo marginale le notizie online (1%), i materiali del Comune (4%), l'assaggio diretto (2%), l'esperienza lavorativa in mensa (1%) e il contributo del rappresentante mensa (8%).

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Sistema complesso

Approccio sistemico

Il **servizio di ristorazione scolastica** rappresenta un **sistema complesso**, un insieme di parti interconnesse tra loro che si influenzano reciprocamente.



Solo una **corretta e continuativa analisi**, oltre che un **attento monitoraggio**, associati ad una **visione sistemica tecnico specialistica** ci permettono di dare quotidianamente **risposte immediate** con **revisione** dei **processi produttivi, gestionali e formativi**.

Giudizio sulla qualità

Un servizio altamente qualitativo

Un Servizio di qualità e che soddisfa l'utenza.

Solo per una piccola parte degli intervistati la qualità effettiva non corrisponde alle **aspettative**.



Non per tutti i soggetti la percezione di un aspetto coincide con la qualità effettiva

Riguarda in particolare soggetti non interessati all'aspetto nutrizionale e alla valutazione in prima persona del funzionamento del servizio

