



**COMUNE
DI
AREZZO**

**LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO
MENSA SCOLASTICO
a.s.2024-25**



Il Comune di Arezzo ha intrapreso due indagini distinte finalizzate a monitorare il grado di soddisfazione delle famiglie riguardo al servizio di mensa scolastica offerto ai bambini delle scuole comunali nell'anno scolastico 2024/25. La prima riguarda la valutazione della qualità dei pasti tramite l'assaggio dei pasti da parte dei rappresentanti mensa, mentre la seconda consiste nella somministrazione di un questionario rivolto ai genitori dei bambini che hanno usufruito del servizio mensa.

Questo processo di valutazione si inserisce in un più ampio percorso di partecipazione civica e trasparenza amministrativa, con l'obiettivo di raccogliere feedback diretti dalle famiglie e utilizzare tali informazioni per orientare azioni di miglioramento continuo del servizio.

I risultati emersi dall'analisi dei dati raccolti offrono una panoramica dettagliata delle percezioni e delle opinioni delle famiglie, evidenziando sia gli aspetti positivi sia le aree che necessitano di interventi migliorativi.

OBIETTIVI

- Valutare il livello di soddisfazione dei bambini e dei genitori su servizio di refezione scolastica
- Individuare i punti di forza e le aree di miglioramento per rendere il servizio di refezione sempre più rispondente alle esigenze dei bambini

TARGET DI RIFERIMENTO

- Rappresentanti mensa
- Genitori dei bambini frequentati e utenti della mensa scolastica dei nidi e delle scuole d'infanzia comunali

METODOLOGIA DI INDAGINE

La rilevazione è stata effettuata tramite: una valutazione da parte dei rappresentanti della mensa, i quali si sono recati a scuola per assaggiare i pasti e compilare una scheda valutativa, considerando aspetti quali la temperatura, la cottura, il sapore, la quantità, ecc.

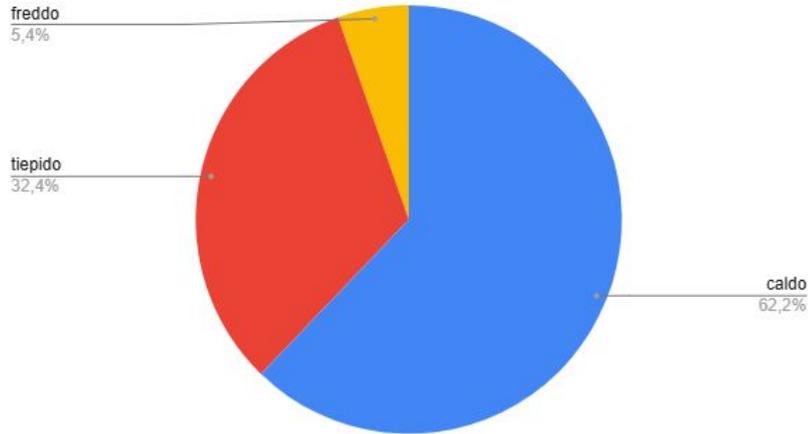
In aggiunta, è stato somministrato un questionario online a tutti i genitori.

PERIODO RILEVAZIONE Dicembre 24 - Giugno 2025

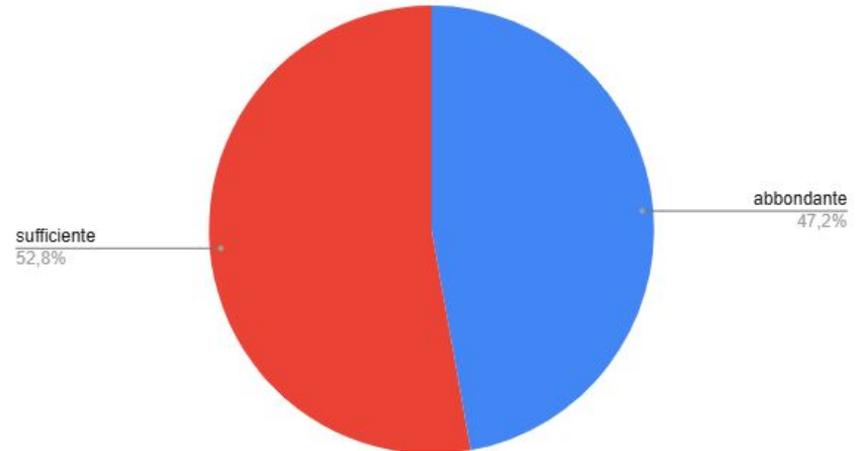


ANALISI DATI VALUTAZIONE RAPPRESENTANTI MENSA

TEMPERATURA DEL CIBO



QUANTITA'



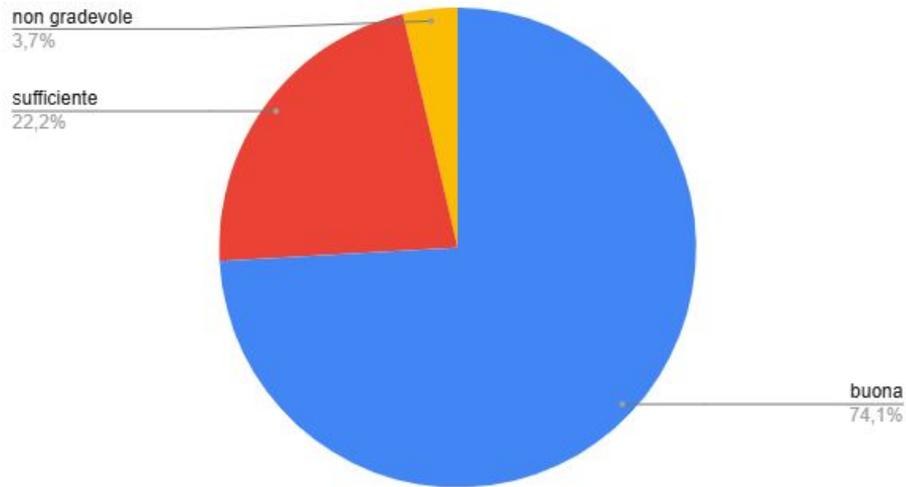
Per quanto riguarda la valutazione della temperatura degli alimenti, il riscontro da parte dei rappresentanti mensa è generalmente positivo.

I pasti risultano per lo più caldi o tiepidi all'arrivo. Solo una piccola percentuale di segnalazioni ha evidenziato che i contorni arrivano freddi, ma si tratta di un numero molto limitato di casi.

Per quanto riguarda le quantità delle porzioni, i risultati sono molto positivi:

il 47,2% le ritiene abbondanti e il 52,8% sufficienti. Non sono emerse segnalazioni di porzioni scarse o insufficienti.

GRADEVOLEZZA TOTALE



Per quanto riguarda la gradevolezza generale dei pasti, i risultati sono complessivamente positivi:
il 74,1% la giudica *buona*, il 22,2% *sufficiente*, mentre solo il 3,7% esprime un giudizio *non gradito*, riferito al secondo piatto.



IN CONCLUSIONE RIGUARDO ALLA PRIMA INDAGINE

La qualità generale del cibo servito è stata giudicata molto buona, con piatti caldi, saporiti e ben cotti. Positivi anche gli aspetti organizzativi: presenza dell'acqua in brocca sui tavoli, e l'avvenuto ri-servizio per chi lo desiderava delle varie portate.

Alcuni punti critici evidenziati, dalle osservazioni dei rappresentanti mensa:

- **Porzioni da rivedere,** in particolare del secondo piatto e della frutta.
- **Abbinamenti alimentari:** viene segnalata una eccessiva presenza di patate (fino a tre volte a settimana). Si suggerisce una maggiore presenza di verdure fresche in alternativa, maggiore varietà nei cereali utilizzati e maggiore richiesta di legumi.
- **Scarsa varietà nella frutta:** è stata segnalata la presenza quasi esclusiva di mele, mentre i bambini richiedono più varietà.

Nel complesso, l'esperienza è stata soddisfacente, con cibo di qualità, menù conforme e gradimento generale buono. Alcuni piccoli aspetti migliorabili riguardano le quantità, la varietà della frutta e l'equilibrio dei piatti.

ANALISI DATI QUESTIONARIO ONLINE AI GENITORI

Quale scuola frequenta suo/a figlio/a?

273 risposte

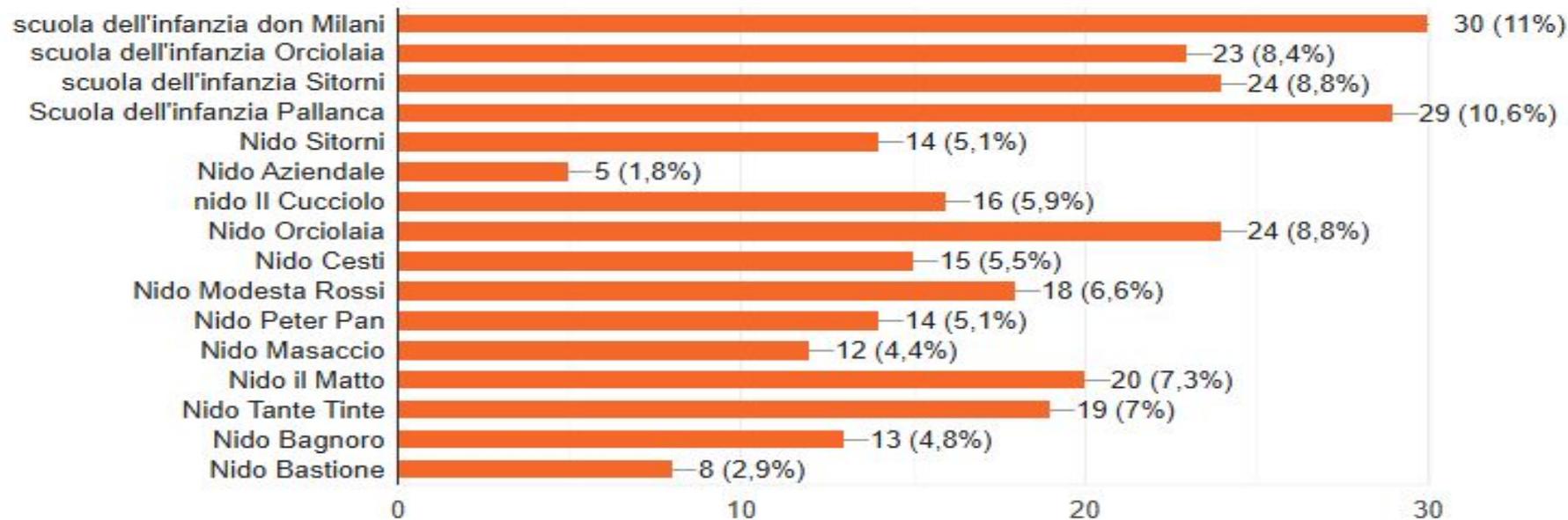
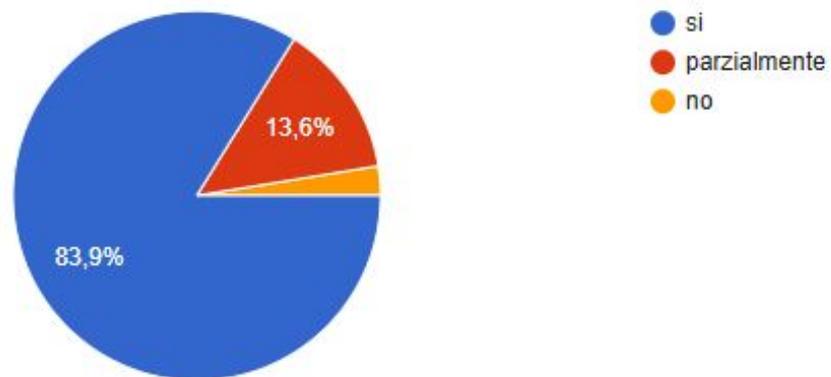


GRAFICO: GRADIMENTO PIETANZE DA PARTE DEI BAMBINI

Si ritiene soddisfatto del gradimento delle pietanze da parte di suo/a figlio/a
(con riferimento al gusto/qualità/ quantità)?

273 risposte





ANALISI DEL GRADIMENTO PIETANZE DA PARTE DEI BAMBINI

Dall'elaborazione dei dati raccolti emerge che la **maggioranza delle famiglie (83,9%) si dichiara soddisfatta** del gradimento delle pietanze da parte dei propri figli.

Un **13,6% risulta solo parzialmente soddisfatto**, mentre una **minoranza del 2,5% si dichiara non soddisfatta**.

Dalle risposte della piccola percentuale di famiglie che si ritiene parzialmente soddisfatta o per nulla soddisfatta, emergono riferimenti a criticità quali:

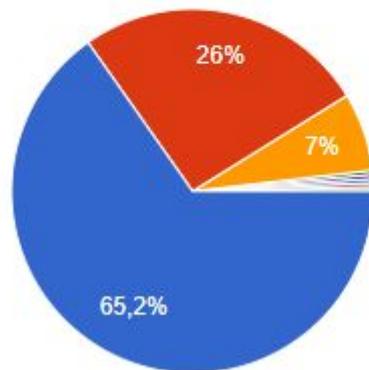
- una possibile ripetitività del menù
- percezione di una distribuzione poco equilibrata dei nutrienti, esprimendo l'impressione che, in alcuni pasti, ci possa essere troppa pasta o troppa carne nello stesso piatto, rendendo il pasto meno bilanciato. Inoltre, segnalano che i legumi sono presenti in quantità limitata
- porzioni talvolta considerate non sempre adeguate

Alcuni genitori esprimono il desiderio di una maggiore varietà e qualità nelle materie prime.

GRAFICO: SULLA VARIETÀ DEL MENU'

Si ritiene soddisfatto della varietà dei menù proposti?

273 risposte



- si
- parzialmente
- no
- Aumenterei la varietà di verdure
- Ripetitivi
- come sopra si ripetono spesso piatti con varianti minime: pasta al burro, pasta...
- ALCUNI ABBINAMENTI SONO POCO COMPRESIBILI (ESEMPIO PRIMO:...
- Sarebbe meglio avvisare i genitori qua...



ANALISI DELLE OPINIONI SULLA VARIETÀ DEL MENU'

Come si può notare dal grafico, la maggioranza delle famiglie si dichiara soddisfatta della varietà del menù. Tra coloro che hanno espresso una valutazione parzialmente soddisfacente o insoddisfacente sulla varietà dei menù, sono emerse alcune osservazioni, in particolare legate alla varietà e composizione nutrizionale del menù, come già evidenziato dal grafico di gradimento.

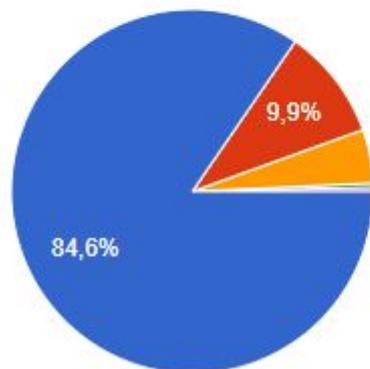
- Alcuni genitori hanno manifestato la percezione che il menù possa risultare **poco vario** e talvolta **ripetitivo**, sia nei cicli stagionali sia nelle rotazioni settimanali.
- E' stato osservato che i legumi compaiono solo **occasionalmente**, spesso come contorno piuttosto che come piatto principale.
- Alcune famiglie hanno notato una preferenza per alcune verdure più comuni (come carote e insalata verde), con una varietà e rotazione stagionale che potrebbe risultare limitata.

Tuttavia, va evidenziato che tali percezioni appartengono a una parte minoritaria delle famiglie, mentre la maggioranza si dichiara soddisfatta della proposta alimentare complessiva.

GRAFICO SULLA PROPOSTA DI DOLCI TIPICI LEGATA ALLE FESTIVITÀ'

In che modo valuta la proposta di servire dolci tipici in alcune festività (pandoro-Natale, chiacchiere- Carnevale, colomba- Pasqua)?

273 risposte



- favorevole
- parzialmente favorevole
- contrario
- Favorevole solo se artigianali locali e di buona qualità. Di certo non cibi industriali e ricchi di zuccheri e quant'altro!
- Avere un dolce ogni tanto è sempre piacevole per i bimbi e non vanno eliminati, la qualità di questi dovrebbe...

 **Analizzando il grafico, si nota che la grande maggioranza è favorevole alla somministrazione di dolci tipici in alcune festività, con solo il 9,9% che si dichiara parzialmente d'accordo e il 4,8% contrario.**

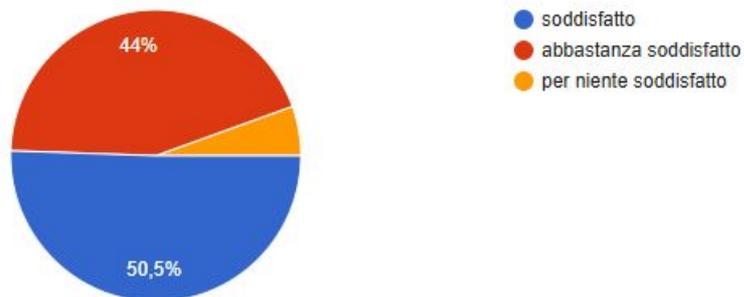
Questo indica un ampio consenso rispetto all'offerta di dolci tradizionali in occasioni particolari, riconosciute come momenti di festa e condivisione.

Le criticità emerse indicano che, pur essendo la maggioranza favorevole alla somministrazione di dolci tipici in alcune festività, esiste una minoranza con riserve, che riguarda soprattutto i genitori del nido.

- Una parte dei genitori fa riferimento esplicito alle **linee guida ufficiali** che raccomandano di **evitare lo zucchero aggiunto nei bambini sotto i due anni**.
- Certi commenti evidenziano come **la proposta di dolci (spesso contenenti latte, uova, glutine o altri allergeni)** possa **escludere o mettere a disagio** i bambini con allergie o intolleranze
- Alcuni genitori riconoscono che un'assunzione **occasionale, in piccole quantità**, potrebbe essere tollerabile – soprattutto se legata a festività. Tuttavia, esprimono **preoccupazione per la frequenza e la quantità** non sempre a loro avviso, controllate o dichiarate.

Si ritiene soddisfatto della modalità di diffusione delle informazioni/
comunicazioni attraverso il sito del Comune?

273 risposte



L'analisi del grafico mostra un **elevato livello di soddisfazione** da parte degli utenti per quanto riguarda la procedura di documentazione attraverso il Comune.

- La **maggioranza significativa** degli utenti ha espresso giudizi **positivi o soddisfacenti**, indicando che il sistema funziona bene e risponde alle aspettative.
- Solo il **5,5% degli utenti** si è dichiarato **non soddisfatto**, una percentuale contenuta che suggerisce **criticità limitate e isolate**.

Prevalentemente come si documenta in merito al servizio mensa scolastica?

273 risposte



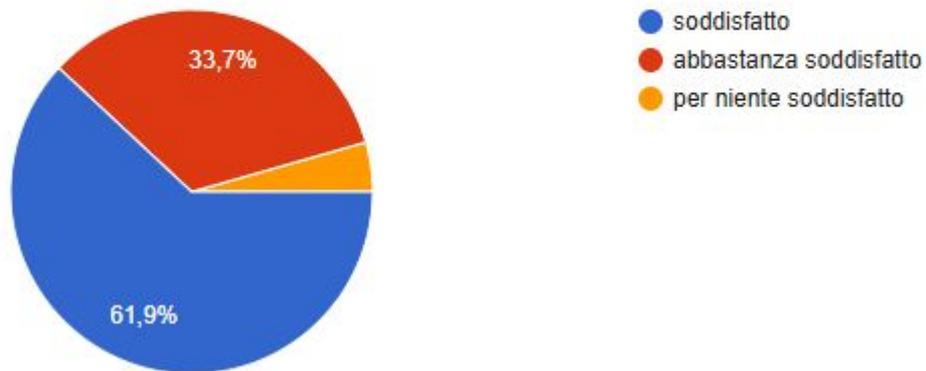
Dal grafico emerge che le **quattro modalità di documentazione previste per il servizio mensa** (genitori, insegnanti, rappresentanti mensa, sito del comune) **risultano pressoché equivalenti in termini di utilizzo da parte delle famiglie.**

Nessuna modalità prevale nettamente sulle altre: ciò indica una **distribuzione bilanciata** delle preferenze, suggerendo che i genitori si adattano alle diverse opzioni messe a disposizione e le utilizzano

GRAFICO SU GIUDIZIO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO MENSA

Esprima il suo GIUDIZIO COMPLESSIVO sul servizio di refezione scolastica

273 risposte



Il **giudizio complessivo sul servizio mensa risulta in prevalenza positivo**, ma **emergono alcune criticità ricorrenti**, che offrono spunti utili per miglioramenti mirati. Di seguito una sintesi strutturata:

✓ **Aspetti positivi evidenziati**

Soddisfazione generale per l'organizzazione e la qualità del servizio, con la maggioranza delle famiglie che si dichiarano pienamente soddisfatte.

Buona accoglienza del cibo da parte dei bambini, che in molti casi mangiano volentieri e apprezzano le proposte.

Cucine interne apprezzate per la qualità e la temperatura dei pasti.

Alcuni genitori riconoscono un buon **equilibrio settimanale** e la presenza di **materie prime fresche e di stagione**.

⚠ **Principali criticità emerse**

Alcuni genitori hanno espresso la percezione di una **varietà limitata** nei pasti proposti, con la sensazione che in alcuni casi possano risultare **sbilanciati**, ad esempio per un possibile **eccesso di proteine animali** (carne, formaggio) oppure di **carboidrati** (pasta, patate, pane insieme).

Una parte dei genitori (soprattutto di bambini frequentanti il nido) ha segnalato **perplessità sull'utilizzo di bevande zuccherate e biscotti**, ritenuti non in linea con un'alimentazione quotidiana equilibrata.

Alcuni genitori hanno evidenziato **poca chiarezza riguardo alle alternative previste in caso di allergie o intolleranze alimentari**, chiedendo una comunicazione più dettagliata su questo aspetto.

CONCLUSIONI DELLE DUE ANALISI

Conclusione

Nel complesso, **la percezione del servizio mensa è complessivamente buona**, i genitori esprimono il desiderio di:

- **maggior varietà e stagionalità nei piatti proposti.**
- **elaborazione di menù più vari e meno ripetitivi**
- **riduzione di zuccheri (all'età del nido) e maggiore integrazione di proteine vegetali rispetto a quelle animali**





L'amministrazione comunale ringrazia tutte le famiglie che hanno partecipato all'indagine, sottolineando l'importanza della loro collaborazione nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi scolastici offerti.