



**Comune
di AREZZO**

*LA QUALITA'
PERCEPITA
DEL SERVIZIO
MENSA SCOLASTICO
A.S. 2025-2026*



Nel corso dell'anno scolastico 2025-2026, il Comune di Arezzo ha promosso due distinte attività di rilevazione volte a monitorare il livello di soddisfazione delle famiglie rispetto al servizio di refezione scolastica erogato nelle scuole comunali. La prima indagine ha riguardato la valutazione della qualità dei pasti attraverso gli assaggi effettuati dai rappresentanti della mensa, mentre la seconda si è basata sulla somministrazione di un questionario rivolto ai genitori degli alunni che hanno usufruito del servizio.

Tali iniziative si inseriscono nell'ambito di un più ampio percorso orientato alla partecipazione dei cittadini e alla trasparenza amministrativa, con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista delle famiglie e valorizzarlo come strumento per il miglioramento continuo del servizio.

L'analisi dei dati raccolti restituisce un quadro articolato delle percezioni e delle valutazioni espresse dagli utenti, mettendo in luce sia gli elementi maggiormente apprezzati sia gli aspetti sui quali risulta opportuno concentrare ulteriori azioni di miglioramento.

I risultati ottenuti consentono di delineare un quadro complessivo delle valutazioni espresse dalle famiglie, evidenziando punti di forza e criticità che rappresentano importanti elementi di riferimento per la programmazione delle future azioni di sviluppo e miglioramento.

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 frequentanti e utenti della mensa scolastica dei nidi e delle scuole d'infanzia comunali



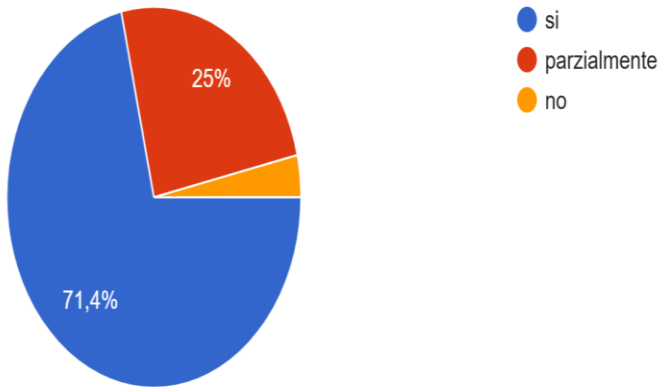
METODOLOGIA DI INDAGINE

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.

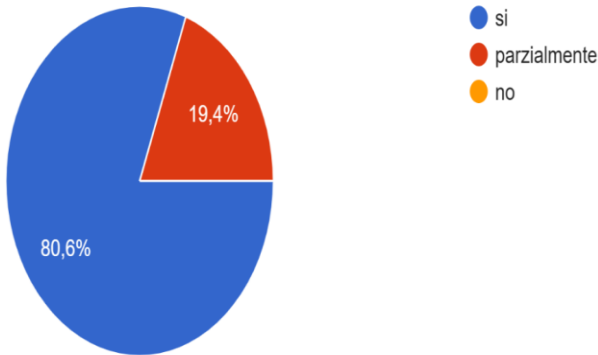
Si ritiene soddisfatto della varietà dei menù proposti?

168 risposte



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

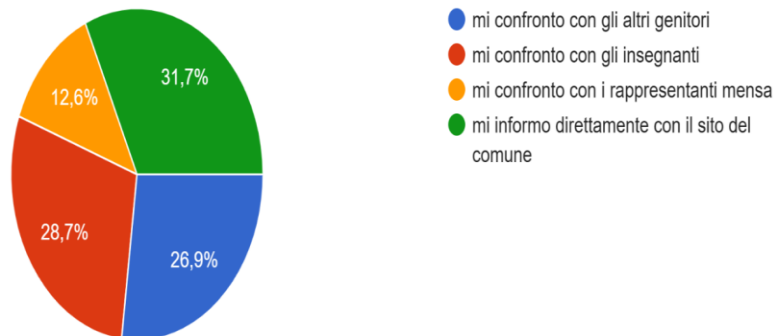
165 risposte



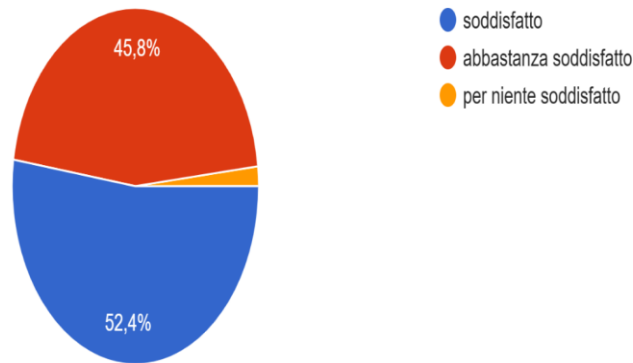
La maggior parte delle famiglie si dichiara soddisfatta della varietà del menù e del gradimento delle pietanze. Le principali criticità riguardano tuttavia la **scarsa varietà delle proposte**, la **ripetitività di alcune preparazioni** (in particolare polpette e crocchette), la richiesta di una **maggiore diversificazione delle fonti proteiche** e di un **migliore equilibrio nutrizionale** dei pasti, con maggiore attenzione alla stagionalità.

Sono inoltre emerse alcune osservazioni relative alla **coerenza tra il menù previsto e quello servito**, alla **quantità delle porzioni**, alla **qualità e semplicità delle preparazioni** e alla **ripetitività delle merende**. Alcuni genitori evidenziano infine che il gradimento delle pietanze può essere influenzato dalla selettività alimentare del proprio bambino.

167 risposte



168 risposte



La valutazione complessiva del servizio di refezione scolastica è ampiamente positiva. La maggior parte delle famiglie esprime un giudizio buono o molto buono, apprezzando in particolare la qualità del servizio, l'organizzazione e il fatto che i bambini consumino volentieri il pasto a scuola.

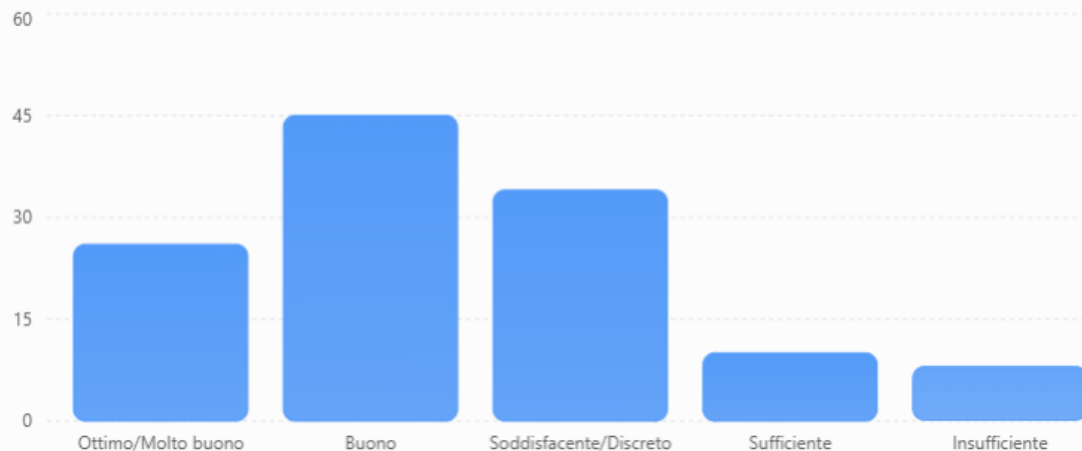
Le principali osservazioni riguardano alcuni aspetti migliorabili, quali una **maggiore varietà del menù**, la **qualità di alcuni ingredienti**, la **quantità delle porzioni**, la **corrispondenza tra il menù programmato e quello effettivamente servito** e una **comunicazione più efficace con le famiglie**. Nel complesso, il servizio è ritenuto soddisfacente, pur con alcuni margini di miglioramento.



GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Il giudizio complessivo espresso è nel complesso **positivo**. La maggior parte dei rispondenti valuta il servizio come **buono, molto buono o ottimo**, apprezzando in particolare la qualità dei pasti, l'equilibrio nutrizionale del menù e, nelle scuole dotate di cucina interna, la freschezza delle preparazioni. Tra gli aspetti più frequentemente segnalati come migliorabili emergono la **maggiore varietà del menù** un incremento della presenza di **verdure** e di **proposte vegetali**, una migliore corrispondenza tra menù programmato e pasti serviti e una comunicazione più efficace con le famiglie. Nel complesso il servizio viene considerato soddisfacente, pur con alcuni margini di miglioramento.

Distribuzione qualitativa delle opinioni espresse nei questionari (stima per categorie).



CONSIDERAZIONI / OSSERVAZIONI / PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

Dalle **osservazioni** raccolte evidenziano un generale apprezzamento per il servizio, accompagnato da numerosi suggerimenti costruttivi. Le richieste più frequenti riguardano una **maggiore varietà del menù**, con un incremento di **legumi, pesce, cereali alternativi e verdure**, proposte in modo più adatto alle diverse fasce d'età. Diverse famiglie suggeriscono inoltre di rivedere alcuni **abbinamenti delle portate**, limitare l'uso di prodotti confezionati e aumentare la presenza di alimenti freschi e stagionali. Un tema ricorrente è la valorizzazione delle **cucine interne** nei plessi scolastici, considerate un elemento importante per garantire qualità e freschezza dei pasti. Sono emerse anche richieste di una maggiore trasparenza sulla provenienza degli alimenti, di una comunicazione più efficace con le famiglie e, in alcuni casi, di prevedere alternative semplici per i bambini che non gradiscono il menù del giorno. Complessivamente, le proposte convergono sull'obiettivo di rendere il servizio ancora più vario, equilibrato e rispondente alle esigenze dei bambini.



A wooden heart shape is centered on a white background, surrounded by a variety of fresh fruits and vegetables. The produce includes red and yellow bell peppers, yellow lemons, green cucumbers, a green apple, a kiwi, a pomegranate (cut open to show seeds), oranges, a beet, a carrot, a broccoli, and some leafy greens. The heart is made of light-colored wood with a visible grain.

**L'Amministrazione comunale
esprime un sincero ringraziamento a
tutte le famiglie che hanno
partecipato all'indagine. La
collaborazione e il confronto con gli
utenti del servizio rappresentano un
valore essenziale per migliorare
continuamente la qualità della
refezione scolastica e rispondere in
modo sempre più efficace alle
esigenze dei bambini e delle loro
famiglie.**