



Analisi di soddisfazione dell'utenza del servizio di mensa scolastica del Comune di Olbia

Anno scolastico 2025/2026

Studio realizzato da



Sommario

1. Introduzione	3
1.1 Aspetti generali della soddisfazione in campo alimentare	3
1.2 Presentazione del presente rapporto	4
2. Le percezioni rilevate della somministrazione	6
2.1 Analisi generale e comparata fra stakeholder.....	6
2.2 Analisi dettagliata delle scuole dell'infanzia	9
2.3 Analisi dettagliata delle scuole primarie	11
3. Le percezioni dei genitori	13
3.1 Gli aspetti amministrativi.....	13
3.2 Le caratteristiche del servizio	15
4. I commenti liberi	16
4.1 I commenti dei docenti.....	16
4.2 I commenti dei genitori	16
5. Nota metodologica	18
5.1 Modalità di conduzione dell'indagine	18
5.2 Significatività statistica dei risultati ottenuti.....	18
6. Considerazioni di sintesi	22

1. Introduzione

1.1 Aspetti generali della soddisfazione in campo alimentare

Le indagini di percezione delle qualità si caratterizzano per la rilevazione di elementi soggettivi che sono condizionati dalle aspettative, dalla condizione psicologica e dalle abitudini della persona.

Queste peculiarità incidono in misura ancora maggiore nelle indagini di percezione in campo alimentare, nelle quali le aspettative e le abitudini alimentari delle persone rivestono un ruolo maggiormente prioritario e centrale nelle scelte di consumo della persona, considerando che si tratta di scelte di consumo che attengono alla sfera dei bisogni primari e sono direttamente connesse con la sopravvivenza stessa dell'individuo.

Da questo punto di vista, le peculiarità nella città di Olbia sono ancora più marcate. In una città dove il 9,6% della popolazione residente ha cittadinanza straniera (percentuale che sale ad oltre il 14% nella fascia d'età dei beneficiari del servizio mensa)¹ e dove si registrano oltre 200 naturalizzazioni italiane annue (che in una prospettiva a 10 anni fan salire la popolazione residente di origine straniera a oltre il 13%) e dove, una cospicua percentuale della restante popolazione è comunque originaria di altri territori dell'Italia, il ventaglio di abitudini alimentari e aspettative non fa che ampliarsi ulteriormente, aumentando quindi la difficoltà per un servizio universale di soddisfare le aspettative dei singoli portatori di interesse.

Ad aggiungere ulteriori elementi tipicizzanti è essenziale anche analizzare le caratteristiche anagrafiche dell'utenza del servizio. I gusti alimentari di un bambino sono il risultato di un naturale gradimento al sapore "dolce", che include tutti quegli alimenti ad alto contenuto di carboidrati. Questo avviene poiché tutti i prodotti alimentari ricchi in zuccheri sono fonte di energia per il nostro organismo; per tale motivo vengono graditi più

facilmente rispetto ad altri cibi poveri in carboidrati come carne, pesce e ortaggi.

Se da un lato i fattori genetici giocano il ruolo principale per quanto riguarda la creazione delle preferenze alimentari nei bambini, dall'altro lato rivestono un ruolo altrettanto incisivo le abitudini alimentari dei familiari, l'educazione scolastica, la presentazione dei cibi, le influenze esterne che i bambini assorbono dalle pubblicità (non solo in TV ma anche nei supermercati stessi).

Si deve tenere in considerazione che i bambini, dall'età dei due anni fino ai 6 anni, subiscono un drastico cambiamento dell'alimentazione e ciò causa uno stato di neofobia legata al cibo e la scoperta di nuovi sapori. La neofobia, il rifiuto nell'assaggiare cibi mai provati prima, è un comportamento innato dovuto all'adattamento evolutivo ad un ambiente ostile che ha permesso ai nostri antenati di sopravvivere nell'esplorazione di nuovi alimenti non adatti all'alimentazione umana.

A detta di ciò si conferma il fatto che sono le abitudini, in cui i piccoli si trovano a stretto contatto, a giocare un ruolo fondamentale nel corretto sviluppo del comportamento alimentare dei bambini. È attraverso l'osservazione, e di conseguenza l'imitazione, dei modelli alimentari di genitori, familiari, insegnanti, amici, personaggi di fantasia e pubblicità che i bambini sviluppano le proprie preferenze alimentari.

Nell'ambito di una città multietnica ed in un contesto storico nel quale la non corretta alimentazione sta progressivamente diventando un grave problema di salute pubblica e di equilibrio dei sistemi sanitari, l'organizzazione di iniziative di sensibilizzazione e avvicinamento verso i corretti regimi alimentari riveste un'importanza strategica soprattutto nelle fasce di età più giovani, che sono al momento quelle più esposte allo sviluppo di disturbi connessi con la non corretta alimentazione.

¹ Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT popolazione residente 2023

È importante quindi evidenziare che durante l'anno scolastico appena conclusosi sono state organizzate delle importanti attività di accompagnamento, fra le quali:

- Il nuovo piano di educazione alimentare "LE BASI DELLA CONSAPEVOLEZZA: SO COSA MANGIO": un percorso strutturato per fornire agli alunni gli strumenti necessari a riconoscere gli alimenti, comprendendone le origini e l'importanza fondamentale della varietà nutrizionale.
- Valorizzazione della tradizione locale: l'aggiornamento del menù con l'introduzione di giornate dedicate ai piatti della tradizione gallurese, quali cjusoni, panadas e zuppa gallurese, per rafforzare il legame tra mensa e identità territoriale.
- Giornate a tema e sensibilizzazione: la realizzazione di eventi specifici come la "Festa d'Autunno", la "Festa del Legume", la "Giornata del Biologico" e la "Giornata a KM 0".
- Educazione civica e solidarietà: l'iniziativa di contrasto allo spreco alimentare "Oggi non spreco (Operazione Piatto Pulito)", la "Giornata della Memoria" in ricordo delle vittime della mafia e l'impegno costante nel recupero del cibo non somministrato a fini solidali.

- Didattica esperienziale sul territorio: visite guidate mirate a far conoscere la filiera produttiva, come i laboratori "Le mani in pasta" presso un panificio e il percorso "Dal latte al formaggio" con visita a un caseificio locale.
- Formazione e qualificazione del personale: sono stati svolti cicli formativi su temi strategici per l'eccellenza del servizio, tra cui:
 - "Principi e valori del servizio";
 - "Gestione diete speciali: sicurezza e inclusione a tavola";
 - "Comunicazione efficace e positiva con i bambini e tecniche di gestione dei conflitti";
 - Percorsi sulla "Parità di genere" per il miglioramento del benessere organizzativo e la riduzione dei conflitti interni.

Nonostante le potenziali difficoltà nella misurazione della soddisfazione del servizio, qui brevemente accennate in questo paragrafo introduttivo, che incidono sul livello delle aspettative nell'ambito di una popolazione dalle caratteristiche molto eterogenee (ed incidentalmente difficili da soddisfare tramite un servizio generalista), i livelli di soddisfazione si attestano su ratei molto elevati e stabili nel corso del tempo, come si può osservare nel grafico successivo, che potrà essere approfondito nei suoi dettagli nei capitoli successivi.

1.2 Presentazione del presente rapporto

La presente ricerca si basa su interviste dirette rilevate fra i portatori di interesse principali del servizio: studenti, docenti e genitori. Sono state somministrate delle interviste strutturate con scala metrica di valutazione da 1 a 4, nella quale i primi due giudizi (voti 1 e 2) appartengono all'area negativa di valutazione e gli ultimi due giudizi (voti 3 e 4) appartengono all'area positiva di valutazione.

In coerenza con gli indirizzi generali di valutazione

dei servizi pubblici, per l'elaborazione dei risultati sono state applicate delle metodologie scientifiche consolidate, le quali portano a valutare in primo luogo la percentuale di utenti soddisfatti del servizio, intesa come prodotto fra la somma dei rispondenti di area positiva (voti 3 e 4) ed il totale di rispondenti alla domanda. Questo tipo di elaborazione consente di ottenere dei risultati sintetici più facilmente interpretabili e comparabili sia nel tempo che fra categorie diverse di portatori di interesse.

Il rapporto, quindi, si apre con una descrizione sintetica dei principali risultati di soddisfazione rilevati (paragrafo 2.1), per poi approfondire maggiormente le tematiche per singola categoria di utenza nei capitoli successivi (paragrafi 2.2, 2.3 e capitolo 3). Negli approfondimenti vengono elaborate sia le frequenze registrate per ogni voto

che, soprattutto, i valori medi registrati. Il valore medio, infatti, consente nuovamente di disporre di un indicatore sintetico (e più facilmente comparabile) che permette di posizionare il livello di gradimento all'interno della scala metrica, facendo meglio distinguere gli indicatori che si collocano in area pienamente positiva rispetto a quelli che sono più prossimi a zone di criticità.

Il rapporto ha l'obiettivo di fornire delle chiavi di lettura complete ma al tempo stesso di facile interpretazione. Complete in quanto l'analisi statistica non può essere banalizzata ad un unico indicatore, poiché ogni indicatore affianca ai propri pregi anche dei limiti di rappresentatività delle effettive tendenze della popolazione oggetto di analisi. Al tempo stesso il rapporto ha però l'ambizione di offrire un portfolio di indicatori che consentano di descrivere in modo sufficientemente rappresentativo la situazione attuale senza creare eccessive frammentazioni dell'analisi perdendo quindi l'efficacia informativa. L'obiettivo generale del rapporto è proprio quello di trasformare i dati in informazioni utili per l'assunzione di decisioni future.

Molto utile anche l'analisi dei commenti liberi (capitolo 4) che offre una panoramica delle sensibilità principali di docenti e genitori che non hanno trovato

espressione nelle domande strutturate. L'opportunità di disporre di commenti liberi consente sia di monitorare aspetti del servizio non inclusi nell'intervista che ponderare l'opportunità di integrazione delle interviste negli anni venturi.

La nota metodologica (capitolo 5) analizza in modo dettagliato le modalità di conduzione dell'indagine e la rappresentatività dei risultati ottenuti.

A conclusione della presentazione del rapporto è utile considerare, nell'analisi dei risultati descritti nei capitoli successivi, che per quanto riguarda gli stakeholder docenti e genitori, l'intervista è stata compilata su base volontaria e in modalità autonoma. Le interviste autocompilate, a differenza di quelle assistite, si caratterizzano per una maggiore prevalenza di risposte negative rispetto all'effettiva realtà della popolazione target. Questo fenomeno, misurato in più di un'occasione dalla Società che ha realizzato lo studio nell'arco degli ultimi venti anni, è connesso con due dinamiche principali:

- L'utente insoddisfatto vede nella richiesta di intervista l'opportunità di manifestare il proprio disagio, mentre l'utente soddisfatto è meno propenso ad investire del proprio tempo libero per compiere uno sforzo intellettuale per leggere un questionario e rispondere a delle domande;
- Inoltre, anche la stessa intensità di negatività nelle risposte cambia fra un'autocompilazione anonima, nella quale l'utente riporta tutte le proprie frustrazioni (cosiddetti "leoni da tastiera") rispetto ad una compilazione assistita da intervistatore dove la relazione interpersonale fra due individui che si confrontano fisicamente è naturalmente in grado di smussare alcune opinioni eccessivamente discostanti dalla realtà.

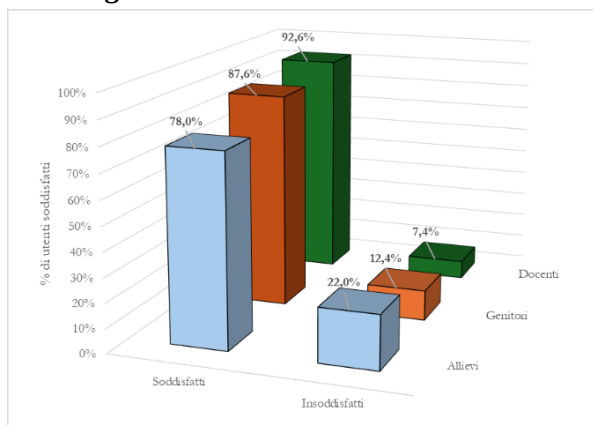
Le considerazioni di sintesi (capitolo 6) offrono l'opinione che il gruppo di lavoro degli analisti ha maturato nella conduzione della campagna di rilevazione. Un'opinione da parte di soggetti esterni all'organizzazione del servizio che non ha minimamente l'ambizione di fornire risposte puntuali, bensì chiavi di lettura da parte di chi, esterno alla gestione quotidiana delle attività, può magari offrire schemi di analisi differenti delle situazioni senza alcuna presunzione né valutazione di effettiva fattibilità operativa. Tali opinioni si collocano in chiusura del rapporto nel rispetto del lettore dello stesso, al fine di non condizionarne l'opinione durante la lettura dei dati.

2. Le percezioni rilevate della somministrazione

2.1 Analisi generale e comparata fra stakeholder

L'analisi evidenzia un generalizzato livello di soddisfazione per il servizio, confermato tanto dall'elevata percentuale di utenti soddisfatti quanto dai voti medi conseguiti.

Grafico 2.1: soddisfazione aggregata degli stakeholder nell'a.s. 2025/2026



Le rilevazioni maggiormente comparabili fra di loro sono ovviamente quelle degli allievi delle scuole.

Il servizio è il driver che registra i risultati migliori

In questo grafico si possono già osservare alcune tendenze generali che confermano l'andamento dell'anno precedente:

- Su tutti i parametri di valutazione, i livelli di soddisfazione hanno un valore più elevato nelle scuole dell'infanzia rispetto alla primaria;
- Gli alimenti a più elevato contenuto di zuccheri e carboidrati (pasta, pizza e frutta) sono, come previsto, quelli che riscontrano le preferenze più elevate;
- La qualità del servizio è il driver che registra, per entrambe le popolazioni statistiche, il voto più elevato.

Al fine di rendere l'analisi maggiormente significativa, limitando l'influenzamento delle percezioni dei bambini legate agli aspetti descritti nel primo capitolo della presente relazione, è stato chiesto anche ai docenti di esprimere un parere in

merito alla percezione che essi hanno dei livelli di gradimento degli studenti per i vari aspetti del servizio.

Grafico 2.2: soddisfazione degli studenti ripartizione per tipo di scuola

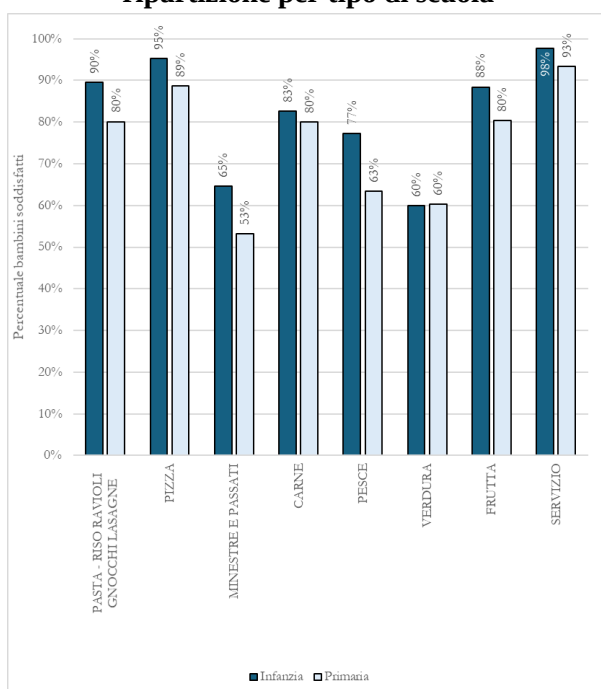
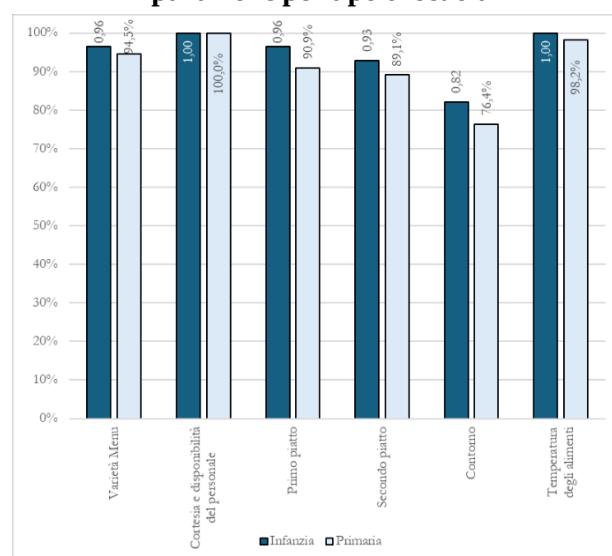


Grafico 2.3: soddisfazione degli studenti sulla base delle percezioni dei docenti ripartizione per tipo di scuola

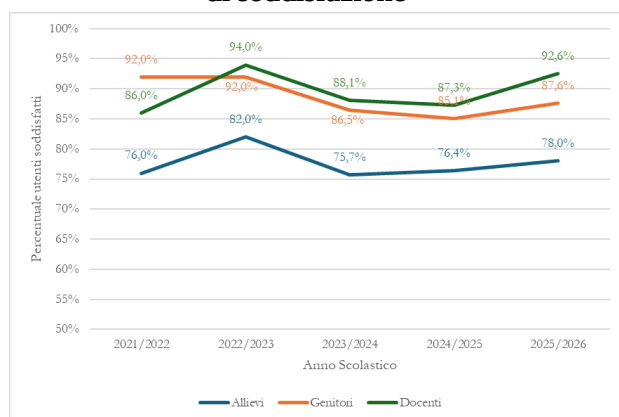


Le analisi sembrano confermare le tendenze generali rilevate nel grafico precedente:

- Elevata soddisfazione per gli aspetti più strettamente legati al servizio (si veda sia il driver della cortesia e disponibilità del personale che il driver relativo alla temperatura di servizio degli alimenti);
- Livelli di soddisfazione leggermente maggiori nelle scuole dell'infanzia rispetto alle scuole primarie;
- I contorni registrano un livello di soddisfazione inferiore rispetto alle altre preparazioni.

Nell'analisi in serie storica, l'indice di soddisfazione è stabile.

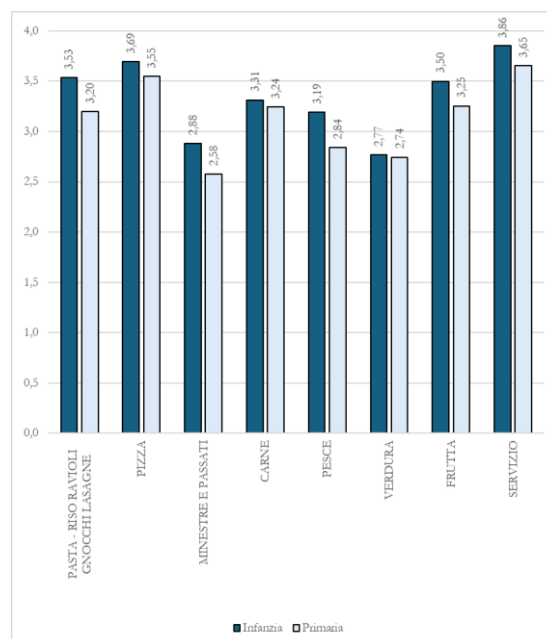
Grafico 2.4: serie storica dell'indice di soddisfazione



Come descritto nel capitolo introduttivo, l'indice di soddisfazione rileva la percentuale di risposte che si collocano nella parte positiva della scala metrica rispetto al totale delle risposte conseguite dal driver. Tale indice non è però in grado di rilevare l'intensità della soddisfazione: un driver che ha conseguito solo voti 3 ha una percentuale di soddisfazione identica di un driver che ha conseguito solo voti 4. Il secondo driver, però, ha conseguito il voto massimo.

Al fine di completare questa prima sintetica analisi preliminare delle principali dinamiche registrate, è quindi utile riportare il valore medio conseguito da ciascun driver.

Grafico 2.5: voto medio degli studenti ripartizione per tipo di scuola



L'elaborazione esposta conferma le tendenze individuate in precedenza: voto medio più elevato nelle scuole dell'infanzia rispetto alla primaria, la qualità del servizio è il driver con i migliori risultati, gli alimenti a più alto contenuto di zuccheri sono quelli che hanno un apprezzamento superiore.

Dal punto di vista delle frequenze di valutazione, si può osservare nei grafici successivi l'andamento in serie storica dei vari livelli di gradimento del servizio da parte delle diverse categorie di utenza.

Grafico 2.6: frequenze di valutazione in serie storica da parte degli allievi

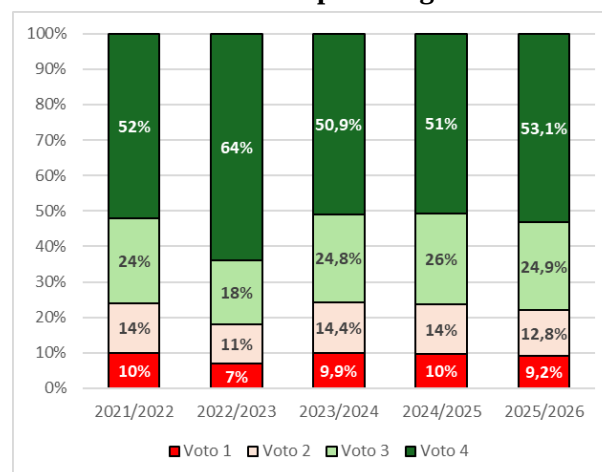
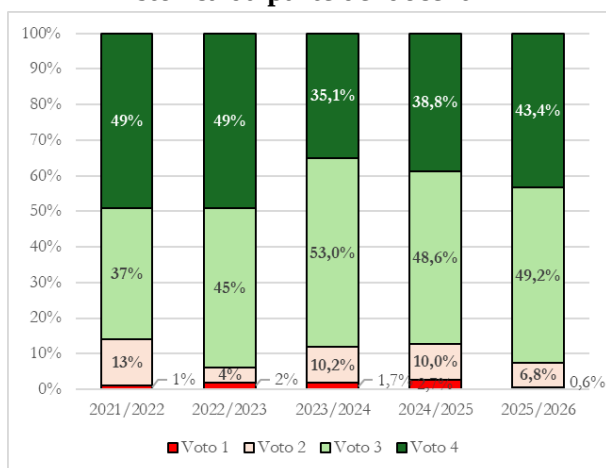


Grafico 2.7: frequenze di valutazione in serie storica da parte dei docenti

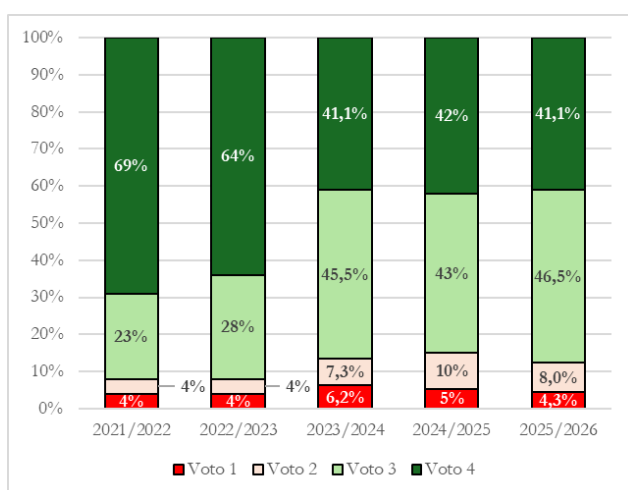


Nel grafico precedente si può osservare che la distribuzione della soddisfazione rimane tendenzialmente stabile rispetto all'anno precedente (87,6% rispetto all'85,0% del 2025).

Il questionario rivolto ai genitori, che verrà dettagliatamente analizzato nei capitoli successivi, è maggiormente rivolto agli aspetti "gestionali/amministrativi" del servizio mensa, per quanto molti genitori hanno rilasciato commenti liberi relativi alla qualità della somministrazione in senso stretto. Commenti che, come si approfondirà, non trovano riscontri né nelle interviste rilasciate dagli studenti né in quelle rilasciate dagli insegnanti.

Nel grafico precedente si può osservare che la distribuzione della soddisfazione è aumentata rispetto all'anno precedente (92,6% rispetto all'87,4% del 2025).

Grafico 2.8: frequenze di valutazione in serie storica da parte dei genitori

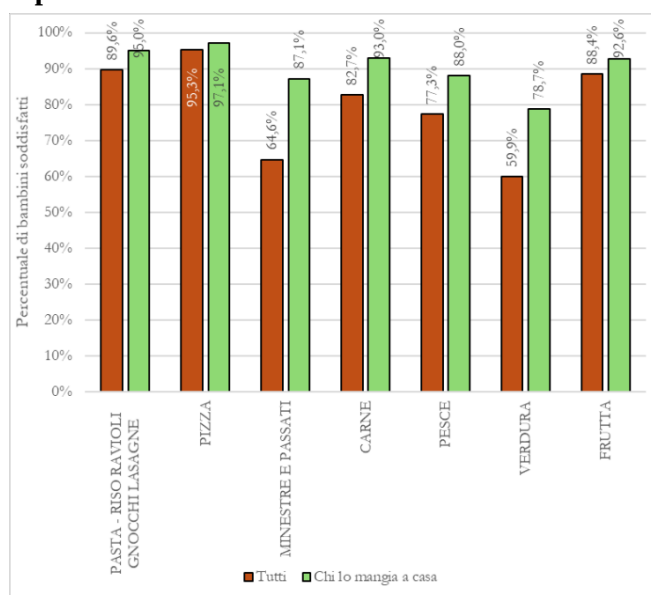


2.2 Analisi dettagliata delle scuole dell'infanzia

Nelle analisi sintetiche del paragrafo precedente sono emersi livelli di soddisfazione maggiori per i primi piatti asciutti, la pizza e la frutta. Come brevemente descritto nel capitolo introduttivo, le preferenze alimentari dei bambini sono fortemente condizionate dal contenuto energetico degli alimenti e dalle abitudini alimentari.

Rielaborando i risultati sulla base della familiarità che il bambino ha con l'alimento, si può osservare che le percentuali di soddisfazione per gli alimenti a basso contenuto calorico (carne, pesce e verdure) crescono in misura marcata, attestandosi su livelli solo leggermente inferiori a quelli degli alimenti a più alto contenuto calorico.

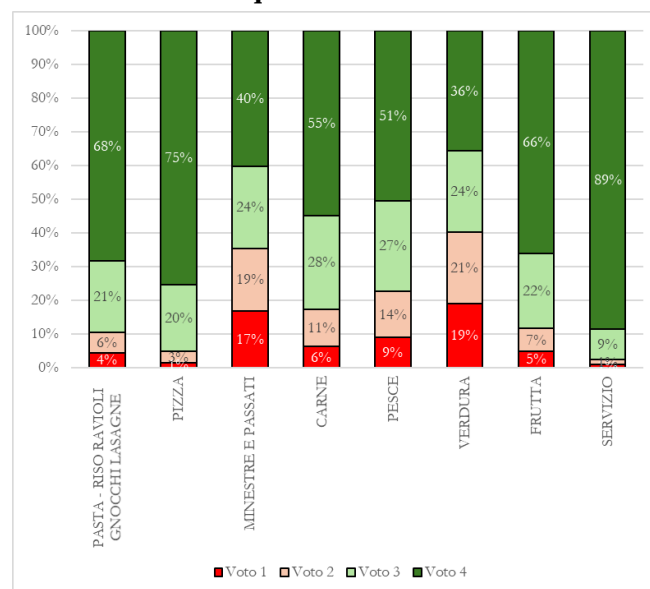
**Grafico 2.9: soddisfazione dei bambini
ripartizione sulla base dell'abitudine alimentare**



Nel grafico è possibile osservare che per tutte le tipologie di alimenti l'abitudine alimentare familiare

fa incrementare i livelli di preferenza del bambino, in misura particolarmente marcata per gli alimenti a più basso apporto calorico.

Grafico 2.10: frequenze di voto dei bambini



Nel grafico esposto si può osservare che la qualità del servizio è il driver che consegue la più alta percentuale di voti massimi, seguita dalla pizza e dai primi asciutti con la frutta.

I contorni di verdure sono il driver che consegue la più alta percentuale di voti minimi.

La tabella successiva permette di osservare il posizionamento delle risposte di ciascuna scuola relativamente ad ogni singolo driver. Le scuole che si collocano sopra il valore medio generale si colorano con intensità crescenti in area verde, mentre quelle che si collocano al di sotto del valore medio generale si collocano con intensità crescenti in area rossa².

² ATTENZIONE: la colorazione è una variabile "relativa" sulla base del valore medio conseguito a livello generale dal singolo driver.

Grafico 2.11: soddisfazione dei bambini
ripartizione per singolo istituto

Scuola	Pasta Riso Ravioli Gnocchi Lasagne	Pizza	Minestre e passati	Carne	Pesce	Verdura	Frutta	Servizio
Berchideddu (INF)	100,0%	100,0%	42,9%	100,0%	100,0%	64,3%	92,9%	100,0%
da vinci (INF)	88,5%	91,8%	68,9%	85,2%	77,0%	60,7%	91,8%	98,4%
Isticadeddu (INF)	95,6%	100,0%	61,8%	73,5%	67,6%	63,2%	89,7%	95,5%
Maria Rocca (INF)	95,8%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%
Murta Maria (INF)	100,0%	100,0%	93,3%	86,7%	100,0%	86,7%	100,0%	100,0%
P. Rotondo (INF)	100,0%	100,0%	93,3%	86,7%	100,0%	86,7%	100,0%	100,0%
Poltu Quadu (INF)	75,0%	100,0%	91,7%	91,7%	91,7%	83,3%	100,0%	100,0%
Putzolu (INF)	89,3%	92,9%	73,2%	89,3%	87,5%	66,1%	89,3%	100,0%
Sacra Famiglia (INF)	100,0%	100,0%	69,6%	91,3%	91,3%	91,3%	95,7%	100,0%
San Simplicio (INF)	98,1%	100,0%	66,7%	88,9%	87,0%	55,6%	90,7%	96,3%
Santa Maria inf ABDE	87,1%	96,8%	64,5%	67,7%	77,4%	60,0%	80,0%	100,0%
Santa Maria inf CL	90,8%	90,8%	68,4%	77,3%	65,8%	48,7%	81,6%	100,0%
Via Civitavecchia	89,2%	97,3%	51,4%	67,6%	51,4%	43,2%	86,5%	100,0%
Via Roma (INF)	90,1%	90,1%	77,5%	87,3%	84,5%	62,0%	91,5%	100,0%
Via Veronese	82,7%	98,1%	53,8%	69,2%	73,1%	50,0%	69,2%	98,0%
Via Vignola (INF)	75,5%	96,2%	58,5%	88,5%	79,2%	56,6%	90,6%	100,0%

Le cromature del grafico consentono di evidenziare che non vi sono scuole che si attestano sotto il valore medio su tutti i parametri di valutazione.

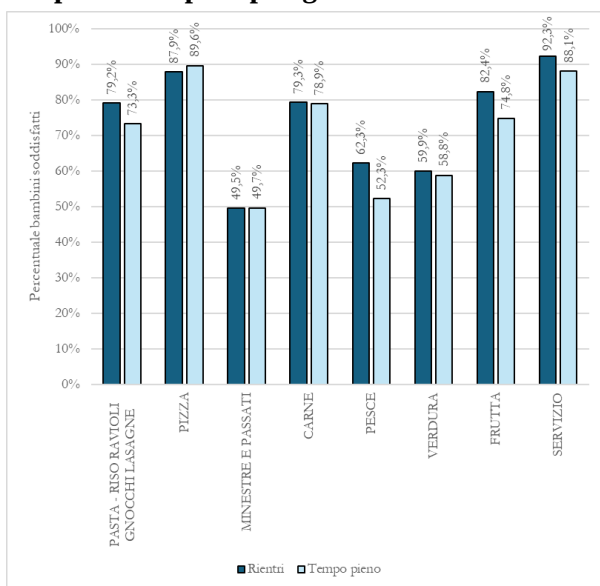
Il grafico permette di osservare che la qualità percepita del personale impiegato nel servizio raggiunge un valore di soddisfazione molto elevato in quasi tutti i punti di distribuzione.

2.3 Analisi dettagliata delle scuole primarie

Le scuole primarie presenti nel territorio hanno una diversa organizzazione oraria delle attività educative, dividendosi fra scuole a tempo pieno e scuole con rientri. In quest'ultime il servizio mensa è presente solo in alcuni giorni della settimana. Come verrà successivamente analizzato, numerosi genitori di alunni frequentanti quest'ultima tipologia di scuole lamenta il fatto della ripetitività dei menu sulle singole giornate di rientro.

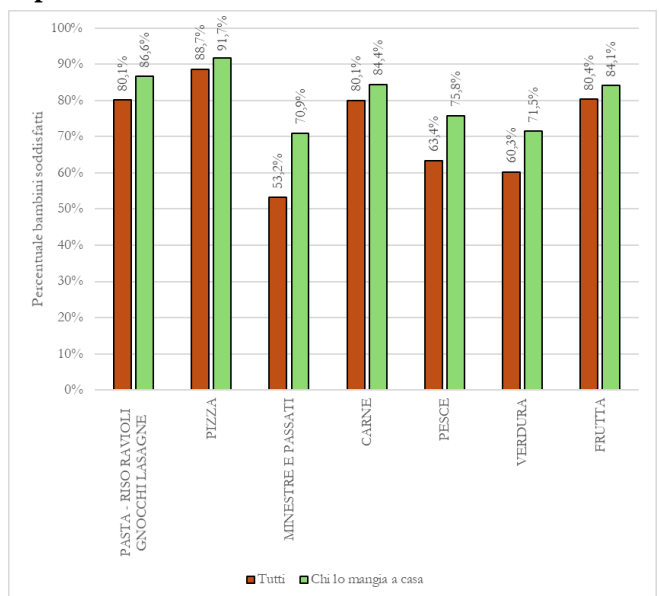
Questo livello di insoddisfazione manifestato da alcuni genitori non trova però riscontri nelle preferenze espresse dagli alunni, che non evidenziano una marcata differenza fra le due tipologie di organizzazione delle attività didattiche.

**Grafico 2.12: soddisfazione dei bambini
ripartizione per tipologia di orario scolastico**



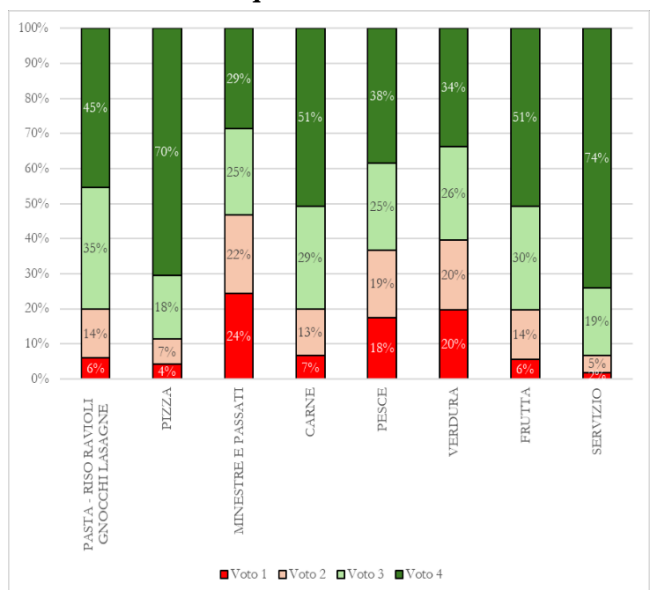
L'analisi dettagliata delle risposte relativamente alle scuole primarie consente, anche in questo caso, di osservare come le percentuali di soddisfazione aumentino talvolta in misura marcata sulla base dell'abitudine alimentare e della familiarità che il bambino ha con i diversi tipi di alimento.

**Grafico 2.13: soddisfazione dei bambini
ripartizione sulla base dell'abitudine alimentare**



Nel grafico è possibile osservare che per tutte le tipologie di alimenti l'abitudine alimentare familiare fa incrementare i livelli di preferenza del bambino, in misura particolarmente marcata per gli alimenti a più basso apporto calorico.

Grafico 2.14: frequenze di voto dei bambini



Nel grafico esposto si può osservare che la qualità del servizio è il driver che consegue la più alta

percentuale di voti massimi, seguita dalla pizza e dalla frutta.

I contorni di verdure ed il pesce sono i driver che conseguono la più alta percentuale di voti minimi. Guardando nel dettaglio per istituto, si evidenziano alcune situazioni di particolare criticità: per il pesce, le scuole di Murta Maria (48,8%), San Pantaleo (50,0%) e Putzolu (50,0%) registrano i valori più bassi, mentre per la verdura sono Murta Maria (54,5%), Via Vignola (52,9%) e Santa Maria (53,1%) a collocarsi sui livelli più contenuti. Le minestre e passati rappresentano un ulteriore elemento di attenzione, con diversi istituti che si attestano su percentuali molto basse: Murta Maria (35,7%), San

Simplicio (43,2%) e Maria Rocca (47,8%). Per contro, il servizio si conferma il driver più solido anche a livello di singolo istituto, con tutti gli istituti al di sopra dell'87%, e ben quattro scuole, Berchideddu, Rudalza, San Pantaleo e Via Nanni, che raggiungono il 100% di soddisfazione.

La tabella successiva permette di osservare il posizionamento delle risposte di ciascuna scuola relativamente ad ogni singolo driver. Le scuole che si collocano sopra il valore medio generale si colorano con intensità crescenti in area verde, mentre quelle che si collocano al di sotto del valore medio generale si collocano con intensità crescenti in area rossa³.

**Grafico 2.15: soddisfazione dei bambini
ripartizione per singolo istituto**

Scuola	Pasta Riso Ravioli Gnocchi Lasagne	Pizza	Minestre e passati	Carne	Pesce	Verdura	Frutta	Servizio
Berchideddu (PRI)	75,0%	91,7%	85,7%	91,3%	90,9%	87,0%	95,7%	100,0%
Isticadeddu (PRI)	74,5%	86,5%	51,1%	82,9%	57,3%	58,8%	76,8%	93,5%
Maria Rocca (Prim)	77,1%	87,7%	47,8%	85,4%	62,8%	63,9%	85,5%	87,4%
Murta Maria (PRI)	76,1%	89,4%	35,7%	73,9%	48,8%	54,5%	76,2%	95,7%
Poltu Quadu (PRI)	77,6%	85,3%	53,2%	77,1%	70,9%	68,1%	85,1%	92,0%
Putzolu (PRI)	80,3%	92,3%	65,7%	82,9%	50,0%	65,3%	84,2%	92,3%
Rudalza (PRI)	100,0%	100,0%	84,6%	90,0%	94,4%	75,0%	85,0%	100,0%
San Pantaleo (PRI)	72,7%	95,5%	61,9%	95,0%	50,0%	70,6%	95,5%	100,0%
San Semplicio (PRI)	84,7%	90,2%	43,2%	80,9%	74,4%	67,2%	86,3%	97,6%
Santa Maria (PRI)	78,9%	87,4%	54,6%	75,9%	58,3%	53,1%	75,2%	94,2%
Via Nanni (PRI)	89,1%	93,3%	47,6%	79,3%	71,1%	70,3%	81,7%	96,7%
Via Roma (PRI)	96,3%	97,5%	52,9%	75,9%	76,1%	55,8%	90,1%	96,3%
Via Veronese (PRI)	79,5%	94,6%	56,9%	86,8%	70,1%	64,9%	76,3%	97,4%
Via Vicenza (PRI)	84,4%	85,2%	66,0%	77,6%	70,3%	70,5%	86,5%	89,1%
Via Vignola (PRI)	78,7%	86,9%	51,3%	77,9%	63,2%	52,9%	75,8%	92,6%

³ ATTENZIONE: la colorazione è una variabile “relativa” sulla base del valore medio conseguito a livello generale dal singolo driver. Ad esempio, la soddisfazione del servizio della scuola di Maria Rocca, con una percentuale di bambini soddisfatti del 81,9%, si colloca in area rossa perché è inferiore alla media generale dell’indicatore (pari

a 90,8% ma non perché in termini assoluti si tratti di un risultato negativo. La finalità del grafico è quella di fornire al lettore un’immagine rapida che consente di individuare le situazioni che si attestano sui valori più bassi della rilevazione.

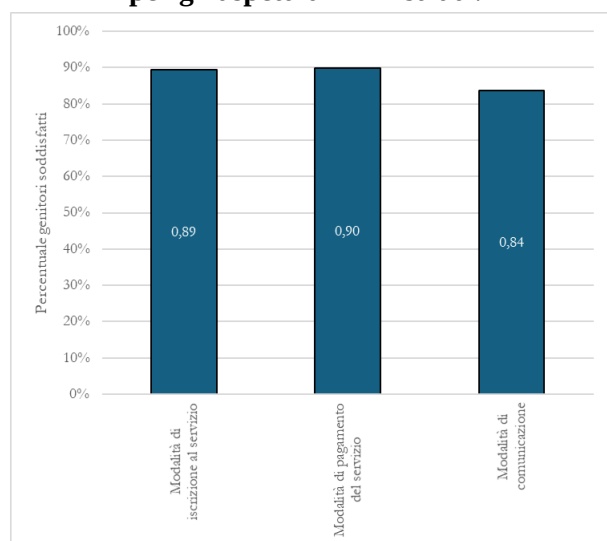
3. Le percezioni dei genitori

3.1 Gli aspetti amministrativi

La prima parte dell'intervista ai genitori focalizza l'attenzione soprattutto sugli aspetti amministrativi di gestione del servizio mensa.

Su questi aspetti si registra un generalizzato livello di ampia soddisfazione da parte dei rispondenti.

Grafico 3.1: soddisfazione dei genitori per gli aspetti amministrativi



È sicuramente un aspetto di interesse dell'Amministrazione osservare come i livelli di soddisfazione siano più elevati fra i genitori dei bambini iscritti alla scuola dell'infanzia che non fra quelli iscritti alla scuola primaria. Probabilmente, i cambiamenti intervenuti nel corso degli anni, con la più completa implementazione del sistema PagoPA ha creato un *disorientamento* con la diffusa tendenza dei cittadini ad essere restii all'innovazione tecnologica.

Il driver che registra le percentuali minori di soddisfazione è quello relativo alla comunicazione, che, come è possibile osservare anche nei grafici successivi.

Grafico 3.2: soddisfazione dei genitori per gli aspetti amministrativi ripartizione per tipo di scuola

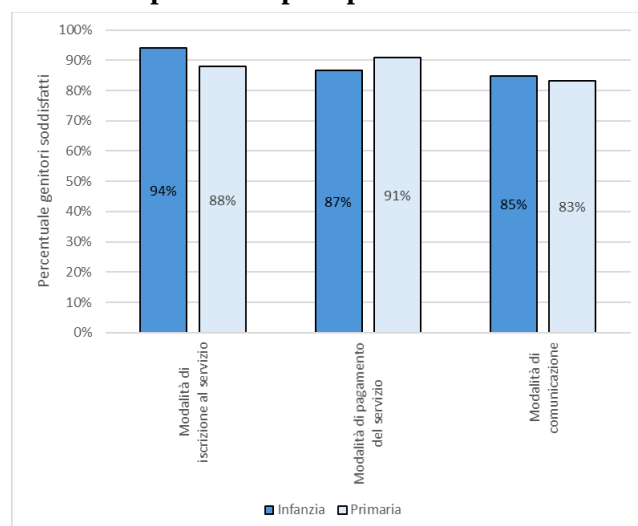
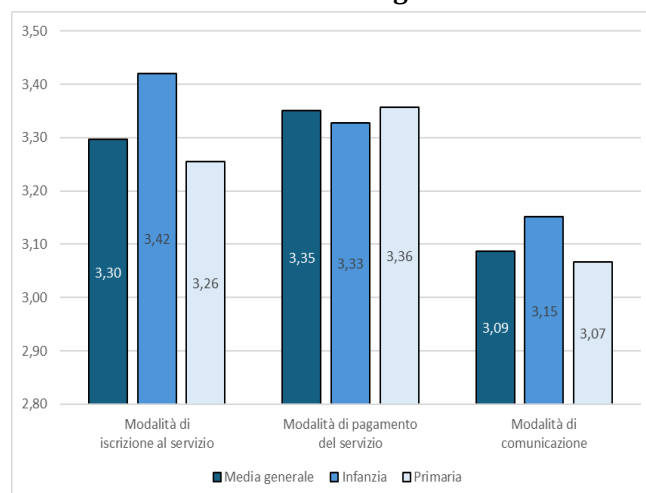


Grafico 3.3: voto medio degli indicatori



Il basso gradimento del sistema di comunicazione è probabilmente sintomo di un sistema comunicativo che non è efficace nel raggiungere l'utenza. Va peraltro osservato che, a differenza degli altri due driver, la comunicazione è l'unico indicatore in cui i genitori della primaria esprimono un giudizio inferiore a quelli dell'infanzia, suggerendo che le famiglie con maggiore anzianità di servizio percepiscano in modo più critico le carenze informative. Questo deficit comunicativo probabilmente influenza negativamente sia gli

indicatori esposti nel paragrafo successivo, sia costituisce concausa di numerosi commenti negativi dei genitori su alcune aree di valutazione del servizio.

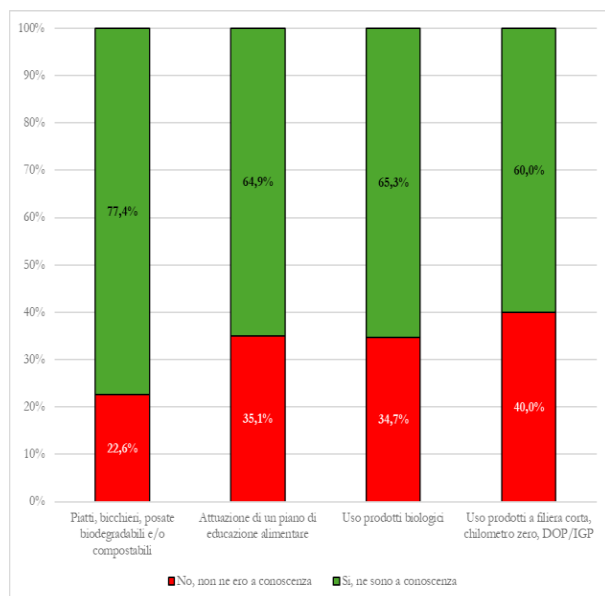
3.2 Le caratteristiche del servizio

Il servizio della mensa scolastica si caratterizza per l'elevata qualità delle materie prime e la profonda attenzione agli aspetti della sostenibilità, declinati in sostenibilità ambientale e sociale lungo tutta la filiera produttiva in un'ottica di intero ciclo di vita del prodotto.

Il servizio, in applicazione delle normative in vigore, si caratterizza quindi per la biodegradabilità dei materiali consumabili, per il ricorso a produttori locali (chilometro zero), per l'attenzione al ciclo produttivo e l'impatto ambientale delle materie prime impiegate (prodotti certificati biologico, DOP, ecc.), per l'attenzione all'equilibrio e all'educazione alimentare dei bambini.

I risultati delle interviste ai genitori fanno emergere, purtroppo, un basso livello di conoscenza da parte dell'utenza di questi aspetti fortemente premianti del servizio: si tratta di una criticità rilevante, poiché la scarsa consapevolezza delle caratteristiche qualitative del servizio rischia di tradursi in una percezione complessiva inferiore al suo effettivo valore.

Grafico 3.4: percentuali di consapevolezza sulle caratteristiche del servizio

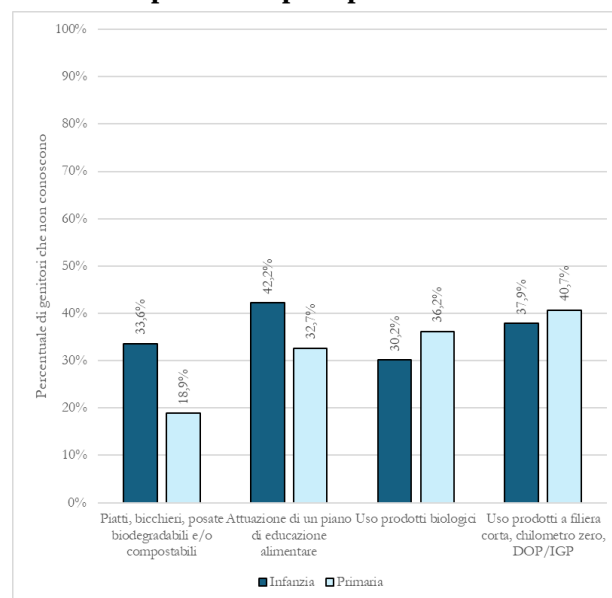


Paradossalmente, uno degli elementi meglio conosciuti è relativo all'uso dei materiali consumabili compostabili, ma è un aspetto conosciuto nel senso di generare lamentele perché ritenuto materiale non sufficientemente "performante", mentre sono

maggiormente ignorate le prestazioni ambientali di tali materiali.

L'aspetto particolarmente "sorprendente" è che tali percentuali non si discostano in modo significativo fra i genitori della scuola dell'infanzia rispetto a quelli della primaria. Questo fenomeno "sorprende" perché teoricamente i genitori della scuola primaria sono beneficiari del servizio da più tempo e, teoricamente, dovrebbero aver avuto maggiori opportunità di conoscere in modo più approfondito le caratteristiche del servizio offerto.

Grafico 3.5: percentuali di genitori che non sono a conoscenza delle caratteristiche del servizio ripartizione per tipo di scuola



Dal grafico emerge un quadro articolato sulla consapevolezza delle caratteristiche del servizio. L'elemento con il maggiore gap conoscitivo fra infanzia e primaria riguarda i materiali compostabili, che il 33,6% dei genitori dell'infanzia dichiara di non conoscere, contro un più contenuto 18,9% fra i genitori della primaria, dato che conferma come questi ultimi, più abituati al servizio, abbiano una maggiore familiarità almeno con gli aspetti tangibili e quotidiani. Per quanto riguarda le materie prime, circa un genitore su tre non è a conoscenza dell'utilizzo di prodotti biologici (30,2% infanzia,

36,2% primaria) né dell'uso di prodotti a filiera corta, chilometro zero e certificazioni DOP/IGP (37,9% infanzia, 40,7% primaria). Anche l'attuazione di un piano di educazione alimentare risulta poco

conosciuta, con il 42,2% dei genitori dell'infanzia e il 32,7% di quelli della primaria che dichiarano di non esserne a conoscenza.

4. I commenti liberi

4.1 I commenti dei docenti

Sono stati rilevati 28 commenti da parte del personale docente. I commenti non evidenziano particolari aree di criticità sistemiche e sono talvolta in contrasto tra loro, ma consentono di identificare alcune tematiche ricorrenti.

Le porzioni rappresentano il tema più citato, con segnalazioni provenienti da più istituti (Santa Maria, Putzolu, Via Nanni, Via Vignola, San Simplicio): in generale si lamenta un'insufficienza delle quantità, in particolare per gli alunni delle classi più avanzate.

La varietà del menu è un'altra area di attenzione frequentemente citata: diversi docenti suggeriscono una maggiore alternanza nei contorni e nei primi piatti, con una preferenza espressa per una presenza più equilibrata di riso, passati di verdura e minestre rispetto alla pasta. Viene segnalata anche l'opportunità di reintrodurre alcuni piatti eliminati dal menu, come le lasagne.

I piatti tipici locali (zuppa gallurese, panadas, riso ai frutti di mare, pasta fredda) raccolgono pareri

contrastanti: se da un lato la loro introduzione è apprezzata in chiave educativa, dall'altro diversi docenti segnalano che si tratta di preparazioni poco gradite dai bambini, soprattutto nelle fasce d'età più giovani.

Le posate in legno sono oggetto di segnalazioni critiche da parte di due istituti (Via Nanni e Via Vignola), che le ritengono poco funzionali e potenzialmente pericolose per la tendenza a spezzarsi durante l'utilizzo.

Si segnala infine un commento isolato ma meritevole di approfondimento relativo alla gestione dei menù differenziati (intolleranze, esigenze culturali/religiose), con la proposta di valutare un'organizzazione più uniforme e inclusiva, e una segnalazione specifica riguardante l'insegnante di sostegno a cui non sarebbe garantito il diritto al pasto pur essendo in servizio per l'intera giornata scolastica

.

4.2 I commenti dei genitori

Sono stati raccolti 133 commenti liberi dei genitori.

Alcuni commenti esaltano la qualità del servizio.

I commenti critici si concentrano su alcune aree quali:

- Varietà del menu;
- Proposte del menu (eccesso di alimenti che non sono di gradimento dei bambini);
- Dimensione delle porzioni;
- Costo del servizio.

Molti commenti sono difficilmente classificabili e soprattutto non trovano riscontro né nei monitoraggi interni aziendali né nelle interviste dei docenti, facendo quindi presumere che non si tratti di fatti effettivamente avvenuti nel periodo oggetto di analisi, bensì esperienze pregresse vissute dall'intervistato. Tali segnalazioni, inoltre, non sono generalizzate bensì si concentrano su specifici istituti.

Altre segnalazioni sono relative a:

- Percezione dell'elevato costo del servizio (soprattutto in rapporto all'ISEE);
- Introduzione delle commissioni di pagamento nella ricarica del servizio;
- La comunicazione è l'area sulla quale i genitori esprimono il maggiore desiderio di

miglioramento, chiedendo di essere più informati sul menu e sulle caratteristiche del servizio.

5. Nota metodologica

5.1 Modalità di conduzione dell'indagine

L'indagine è stata realizzata da SPS S.r.l., società specializzata nel monitoraggio della qualità nei servizi pubblici, in particolar modo aeroporti, compagnie aeree, porti e trasporto pubblico.

L'indagine è stata condotta tramite interviste in autocompilazione, utilizzando dei questionari strutturati con scala metrica di valutazione da 1 a 4.

L'indagine agli allievi delle scuole, considerata la giovane età, è stata effettuata ricorrendo ad immagini sia per quanto riguarda l'oggetto di valutazione di ciascun driver (pasta, pizza, ecc.) che per quanto riguarda la scala metrica di valutazione.

**Immagine 5.1: scala metrica
questionario allievi**

Icona				
Traduzione	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente

Per ciascun elemento di valutazione è stato anche chiesto agli studenti di indicare se l'alimento viene consumato anche nella loro alimentazione quotidiana.

Le indagini per genitori e docenti, invece, sono state effettuate tramite modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview) anonima. È stata realizzata una piattaforma web dinamica sui server di SPS S.r.l.. Gli stakeholder sono stati invitati tramite un'email a partecipare in modo totalmente anonimo all'intervista. La piattaforma, infatti, non ha necessità di acquisire l'indirizzo email per potervi accedere (a differenza di altri strumenti basati su piattaforme di proprietà, quali per esempio Google).

5.2 Significatività statistica dei risultati ottenuti

Nelle analisi a campione non è corretto parlare di attendibilità del campione semplicemente come un elemento che esiste/non esiste, bensì è più corretto valutare il livello di rappresentatività del campione stesso, calcolando i margini di variabilità all'interno dei quali dovrebbe effettivamente collocarsi il valore rappresentativo della popolazione oggetto di analisi.

Per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, a fronte di una popolazione di circa 800 alunni sono state raccolte 703 interviste fra gli alunni.

**Tabella 5.1: interviste alunni
rilevate nelle scuole dell'infanzia**

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Berchiddeddu (INF)	9A	14	14
da Vinci (INF)	9A	17	61
da Vinci (INF)	9B	15	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
da Vinci (INF)	9C	12	68
da Vinci (INF)	9D	17	
Isticadeddu (INF)	9F	19	
Isticadeddu (INF)	9G	17	
Isticadeddu (INF)	9I	16	
Isticadeddu (INF)	9M	16	
Maria Rocca (INF)	9A	12	25
Maria Rocca (INF)	9B	13	
Murta Maria (INF)	9A	15	15
P. Rotondo (INF)	9A	12	12
Poltu Quadu (INF)	9A	18	56
Poltu Quadu (INF)	9B	19	
Poltu Quadu (INF)	9C	19	
Putzolu (INF)	9A	23	23
Sacra Famiglia (INF)	9A	19	54

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Sacra Famiglia (INF)	9B	19	
Sacra Famiglia (INF)	9C	16	
San Simplicio (INF)	9B	31	31
Santa Maria inf ABDE	9A	24	76
Santa Maria inf ABDE	9B	18	
Santa Maria inf ABDE	9D	17	
Santa Maria inf ABDE	9E	17	
Santa Maria inf CL	9C	18	37
Santa Maria inf CL	9L	19	
Via Civitavecchia	9D	17	71
Via Civitavecchia	9E	20	
Via Civitavecchia	9F	19	
Via Civitavecchia	9C	15	
Via Roma (INF)	9A	18	52
Via Roma (INF)	9B	17	
Via Roma (INF)	9C	17	
Via Veronese	9E	17	54
Via Veronese	9B	19	
Via Veronese	9G	18	
Via Vignola (INF)	9A	19	54
Via Vignola (INF)	9B	15	
Via Vignola (INF)	9C	20	

Le interviste ai genitori della scuola dell'infanzia hanno totalizzato 119 risposte.

Molto rappresentativi sono anche i risultati degli studenti delle scuole primarie. Con 2.098 interviste su una popolazione di circa 2.500 alunni, il campione ha un'altissima rappresentatività-

Tabella 5.2: interviste alunni rilevate nelle scuole primarie

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Berchideddu (PRI)	1A	8	24
Berchideddu (PRI)	2A	3	
Berchideddu (PRI)	3A	8	
Berchideddu (PRI)	4A	3	
Berchideddu (PRI)	5A	2	
Isticadeddu (PRI)	1E	20	248
Isticadeddu (PRI)	1F	18	
Isticadeddu (PRI)	1G	14	
Isticadeddu (PRI)	2E	21	
Isticadeddu (PRI)	2F	15	
Isticadeddu (PRI)	2G	20	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Isticadeddu (PRI)	3E	23	
Isticadeddu (PRI)	3F	18	
Isticadeddu (PRI)	3G	18	
Isticadeddu (PRI)	4G	20	
Isticadeddu (PRI)	4F	21	
Isticadeddu (PRI)	5E	17	
Isticadeddu (PRI)	5F	23	248
Maria Rocca (Prim)	1A	22	
Maria Rocca (Prim)	1B	19	
Maria Rocca (Prim)	1C	20	
Maria Rocca (Prim)	2A	17	
Maria Rocca (Prim)	2B	19	
Maria Rocca (Prim)	2C	17	
Maria Rocca (Prim)	3A	19	
Maria Rocca (Prim)	3B	22	
Maria Rocca (Prim)	3C	16	
Maria Rocca (Prim)	4A	22	
Maria Rocca (Prim)	4B	20	
Maria Rocca (Prim)	4C	17	
Maria Rocca (Prim)	5A	18	
Murta Maria (PRI)	1A	6	47
Murta Maria (PRI)	2A	10	
Murta Maria (PRI)	3A	5	
Murta Maria (PRI)	4A	14	
Murta Maria (PRI)	5A	12	
Poltu Quadu (PRI)	1A	7	76
Poltu Quadu (PRI)	2A	13	
Poltu Quadu (PRI)	3A	16	
Poltu Quadu (PRI)	4A	12	
Poltu Quadu (PRI)	4B	10	
Poltu Quadu (PRI)	5A	18	
Putzolu (PRI)	1A	15	78
Putzolu (PRI)	2A	18	
Putzolu (PRI)	3A	10	
Putzolu (PRI)	4A	17	
Putzolu (PRI)	5A	18	
Rudalza (PRI)	1A	1	20
Rudalza (PRI)	2A	5	
Rudalza (PRI)	3A	4	
Rudalza (PRI)	4A	3	
Rudalza (PRI)	5A	7	
San Pantaleo (PRI)	1A	1	22
San Pantaleo (PRI)	2A	10	
San Pantaleo (PRI)	4A	5	
San Pantaleo (PRI)	5A	6	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
San Simplicio (PRI)	1A	19	125
San Simplicio (PRI)	2A	11	
San Simplicio (PRI)	2B	10	
San Simplicio (PRI)	3A	12	
San Simplicio (PRI)	3B	14	
San Simplicio (PRI)	4A	10	
San Simplicio (PRI)	4B	16	
San Simplicio (PRI)	5A	16	
San Simplicio (PRI)	5B	17	
Santa Maria (PRI)	1A	21	366
Santa Maria (PRI)	1B	18	
Santa Maria (PRI)	1C	18	
Santa Maria (PRI)	2A	22	
Santa Maria (PRI)	2B	20	
Santa Maria (PRI)	2C	14	
Santa Maria (PRI)	2D	18	
Santa Maria (PRI)	3A	22	
Santa Maria (PRI)	3B	15	
Santa Maria (PRI)	3C	17	
Santa Maria (PRI)	3D	13	
Santa Maria (PRI)	4A	20	
Santa Maria (PRI)	4B	19	
Santa Maria (PRI)	4C	16	
Santa Maria (PRI)	4D	20	
Santa Maria (PRI)	4E	19	
Santa Maria (PRI)	5A	22	
Santa Maria (PRI)	5B	18	
Santa Maria (PRI)	5C	15	
Santa Maria (PRI)	5D	19	
Via Nanni (PRI)	1A	14	122
Via Nanni (PRI)	2A	15	
Via Nanni (PRI)	3B	17	
Via Nanni (PRI)	4A	20	
Via Nanni (PRI)	4B	19	
Via Nanni (PRI)	5A	18	
Via Nanni (PRI)	5B	19	
Via Roma (PRI)	1A	17	82
Via Roma (PRI)	2A	11	
Via Roma (PRI)	3A	11	
Via Roma (PRI)	3B	12	
Via Roma (PRI)	4A	12	
Via Roma (PRI)	5A	19	
Via Veronese (PRI)	1A	18	76
Via Veronese (PRI)	1B	23	
Via Veronese (PRI)	2A	16	

Scuola	Classe	Numero	Totale scuola
Via Veronese (PRI)	2B	19	130
Via Vicenza (PRI)	2A	13	
Via Vicenza (PRI)	2B	11	
Via Vicenza (PRI)	3A	15	
Via Vicenza (PRI)	3B	16	
Via Vicenza (PRI)	4A	15	
Via Vicenza (PRI)	4B	16	
Via Vicenza (PRI)	5A	16	
Via Vicenza (PRI)	5B	28	
Via Vignola (PRI)	1A	18	434
Via Vignola (PRI)	1B	22	
Via Vignola (PRI)	1C	17	
Via Vignola (PRI)	1D	18	
Via Vignola (PRI)	2A	19	
Via Vignola (PRI)	2B	37	
Via Vignola (PRI)	2C	21	
Via Vignola (PRI)	2D	21	
Via Vignola (PRI)	3A	18	
Via Vignola (PRI)	3B	18	
Via Vignola (PRI)	3C	8	
Via Vignola (PRI)	3E	21	
Via Vignola (PRI)	3F	21	
Via Vignola (PRI)	4A	17	
Via Vignola (PRI)	4B	15	
Via Vignola (PRI)	4C	16	
Via Vignola (PRI)	4D	18	
Via Vignola (PRI)	4E	17	
Via Vignola (PRI)	5A	17	
Via Vignola (PRI)	5B	11	
Via Vignola (PRI)	5C	15	
Via Vignola (PRI)	5D	11	
Via Vignola (PRI)	5E	16	
Via Vignola (PRI)	5F	22	

I genitori hanno avuto una partecipazione di 365 intervistati con una rappresentatività del campione coerente con gli indirizzi di valutazione utilizzati nell'ambito della valutazione dei servizi pubblici su popolazioni di utenti di dimensioni limitate (inferiori a 600.000 persone).

Per coinvolgere i genitori, oltre alle comunicazioni inviate direttamente dalle scuole, sono state condotte 2 diverse campagne di comunicazione a mezzo email.

Meno rappresentativa invece l'indagine dei docenti, con solo 82 totali (in leggero calo rispetto agli 85 del 2025) si ha un campione con bassa rappresentatività, potendo utilizzare le risposte solo a fini "conoscitivi" delle dinamiche in essere. Questa scarsa partecipazione all'attività di indagine da parte del corpo docente è sicuramente meritevole di

approfondimenti, sia per via del fatto che l'indagine è stata finanziata e realizzata dalla stessa Pubblica Amministrazione che li impiega e, ancor di più, perché è proprio il corpo docente che dovrebbe essere promotore della diffusione delle buone pratiche della partecipazione attiva alla vita democratica del Paese fra le giovani generazioni.

6. Considerazioni di sintesi

L'analisi delle interviste descrive un servizio che nella sua complessità raggiunge eccellenti livelli di soddisfazione, tenuto conto del contesto nel quale viene erogato (settore alimentare) e della necessaria standardizzazione del prodotto che per sua natura non può accontentare le aspettative e le preferenze di tutti gli utenti.

Dall'analisi dei dati, a parere del gruppo scientifico, emergono delle probabili criticità nel modello di comunicazione/informazione all'utenza, non solo perché è l'indicatore che registra i voti più bassi nelle interviste ai genitori, ma proprio dall'analisi complessiva dei commenti liberi (molti dei quali contrastanti proprio con le disposizioni normative che regolano il servizio) e dei risultati in generale. Sono in particolare due gli aspetti di rilievo sotto questo profilo:

- Il primo attiene al fatto che i genitori, e talvolta i docenti, sono scarsamente consapevoli della tipologia di servizio offerto e dell'attenzione non solo alla qualità delle materie prime utilizzate ma anche e soprattutto al significato che quella tipologia di materie prime ha per la sostenibilità a medio lungo periodo dell'intero territorio. Prodotti che valorizzano la filiera territoriale e la caratterizzazione tipica degli alimenti non solo preservano l'ambiente ma garantiscono occupazione, cura del territorio e variabilità genetica delle produzioni (soprattutto quelle di origine vegetale). Una più efficace comunicazione in quest'ambito non solo permetterebbe di aumentare i livelli di gradimento del servizio (grazie ad una migliore comprensione dell'attività svolta), ma consentirebbe anche di promuovere degli stili di consumo personali più sostenibili nella popolazione residente;
- Il secondo riguarda l'educazione alimentare che può essere promossa tramite una più efficace comunicazione. È emblematico, infatti, il confronto dei livelli di soddisfazione per le verdure fra il totale della popolazione statistica e i bambini che sono abituati a mangiare verdure anche nelle

proprie famiglie. La promozione di modelli di alimentazione sani sin da bambini permette nell'immediato di aumentare il livello di gradimento del servizio mensa, ma nel medio lungo periodo consente di avere una popolazione con minori problemi di salute legati a scompensi alimentari.

L'educazione alimentare nella città di Olbia deve anche confrontarsi con modelli culturali in rapida evoluzione. Già oggi la popolazione scolastica di riferimento registra circa il 15% di studenti stranieri, ai quali si devono aggiungere i cittadini naturalizzati e gli studenti che hanno almeno un genitore di origine straniera (non rilevabile attraverso l'analisi dei dati anagrafici pubblici). Si ritiene indispensabile in futuro aggiungere delle domande specifiche in merito all'origine etnica dei genitori per meglio comprendere e analizzare le aspettative, le propensioni e l'abitudine alimentare stessa di una città che per sua natura è storicamente multietnica.

Una più efficace comunicazione che permette di far conoscere la motivazione alla base delle scelte del menu (anche in termini di contenuto di sale) farebbe sicuramente diminuire il numero di commenti negativi e migliorare anche l'immagine complessiva del servizio che il Comune di Olbia offre alla cittadinanza.

Dal punto di vista dell'organizzazione del servizio si ritiene anche di suggerire di valutare l'opportunità di sperimentare di proporre ai bambini prima dei cibi a basso contenuto in carboidrati (verdure, pesce e carne) e successivamente quelli a più alto contenuto (pasta), stravolgendo in parte la ritualità della cucina italiana. Questa sperimentazione potrebbe permettere di raggiungere due diverse finalità:

- Da un lato aumentare il livello di gradimento dei piatti a base di carne, pesce e verdure;
- Dall'altro lato diminuire le lamentele per le scarse porzioni.

Infatti, nei vari commenti si rilevano varie lamentele per le scarse porzioni ma al contempo si dichiara che i bambini non mangiano carne, pesce e contorni di

verdure. In assenza di indagini specifiche in materia, si può ritenere che la dimensione delle porzioni potrebbe anche essere congrua nel suo complesso a patto che il bambino mangi tutto, ma il bambino, essendosi in parte saziato e soprattutto avendo in parte soddisfatto il suo naturale istinto verso cibi

altamente calorici, ha difficoltà poi a mangiare cibi “meno gustosi”. Tanto è vero che nella nostra stessa tradizione italiana, il pesce viene servito prima della carne in quanto il suo gusto più “delicato” verrebbe completamente ignorato se le portate venissero invertite.

**Tabella 6.1: allegato statistico
dati rilevazione allievi**

Utenza	Totale rispondenti	Percentuale allievi soddisfatti							
		Pasta Riso	Pizza	Minestra	Carne	Pesce	Verdura	Frutta	Cortesia e Disponibilità
Allievi infanzia	703	89,6%	95,3%	64,6%	82,6%	77,3%	59,9%	88,4%	97,7%
Allievi primaria	2.098	80,1%	88,7%	53,2%	80,1%	63,4%	60,3%	80,4%	93,3%

**Tabella 6.2: allegato statistico
dati rilevazione docenti**

Totale rispondenti	Percentuale docenti soddisfatti					
	Varietà Menu	Cortesia e disponibilità personale	Primo Piatto	Secondo Piatto	Contorno	Temperatura
85	95,2%	100%	92,8%	90,4%	78,3%	98,8%

**Tabella 6.3: allegato statistico
dati rilevazione genitori**

Utenza	Totale rispondenti	Percentuale genitori soddisfatti		
		Iscrizione Servizio	Pagamento Servizio	Comunicazione Informazioni
Tutti	484	89,9%	89,9%	83,6%
Genitori infanzia	119	94,1%	86,6%	84,9%
Genitori primaria	365	87,9%	90,1%	83,2%