



COMUNE DI GENOVA

*Stakeholder Engagement  
Anno 2017*

*Documento elaborato in base allo Standard "AA 1000 SES (Final Draft 2011)"*

## **".....OGGI PARLIAMO DI CIBO"**

*Report attività*



## **Gruppo di Lavoro:**

*Direzione Pianificazione Strategica, Smart City, Innovazione di Impresa e Statistica  
Settore Controllo di Gestione, Qualità e Statistica  
Ufficio Stakeholder Engagement e Qualità*

*Gloria Piaggio - Dirigente  
Agostina Bottaro  
Laura Draghi*

*Direzione Scuola e Politiche Giovanili  
Settore Gestione Servizi per l'infanzia e la scuola dell'obbligo  
Servizi di Ristorazione Scolastica*

*Gaggero Angela Ilaria- Dirigente  
Paola Donati  
Cristina Cian  
Alessandra Sabatino  
Mariangela Cocco  
Angela Costa*

*Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività (questionari e focus group)*

## **Indice**

1. *Premessa*
2. *Il contesto*
3. *Questionario "Gradibilità del servizio" Rivolto ai bambini che frequentano la scuola primaria"*
4. *Risultanze questionario*
5. *Focus group*
6. *Conclusioni e azioni di miglioramento*

## **1 Premessa**

*L'obiettivo primario della ristorazione scolastica è garantire col pasto in mensa qualità nutrizionale, fruibilità dei nutrienti e sicurezza igienico-sanitaria, in una cornice di gradevolezza sensoriale.*

*L'ufficio Servizi di Ristorazione Scolastica, a partire dagli anni Ottanta, ha instaurato relazioni stabili con i suoi stakeholder (portatori di interesse), in quanto il coinvolgimento aiuta l'Organizzazione a costruire il consenso, la fiducia e a migliorare i processi decisionali.*

*La partecipazione attiva di tutti gli stakeholder alla costruzione del processo della ristorazione scolastica è presente nel Comune di Genova ed è stata formalizzata nel 2003 all'interno delle linee guida sulla ristorazione scolastica.*

*Organismo deputato alla realizzazione di tale partecipazione attiva è la "Commissione Mensa".*

*I componenti della Commissione Mensa (genitori, insegnanti, funzionari comunali e imprese di ristorazione), oltre alla verifica della qualità della ristorazione scolastica, promuovono un ampio discorso di educazione alla salute e facilitano l'accettazione consapevole di nuove abitudini.*

*Al termine dell'anno scolastico 2016-2017, l'ufficio ristorazione, per verificare il gradimento del servizio, ha deciso di ascoltare i bambini.*

*Nel mese di maggio ha distribuito un questionario agli alunni che frequentano le classi 3 e 4 della scuola primaria.*

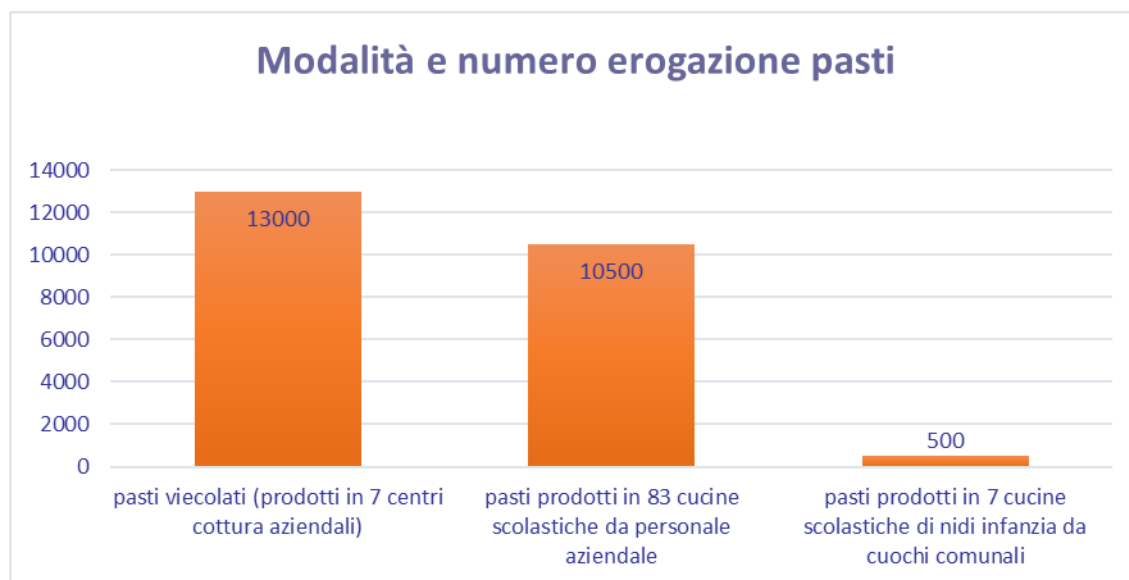
*Per la prima volta, per ascoltare anche i più piccoli, sono stati realizzati nel mese di giugno due "focus group" presso le scuole infanzia del Comune di Genova.*

## 2. Il contesto

*I bambini iscritti al Servizio di Ristorazione del Comune di Genova sono circa 32.000 e i pasti annui totali sono circa 4.000.000.*

*Ogni giorno circa 24.000 di loro consumano il pasto a scuola prodotto secondo tre sistemi gestionali diversi:*

- ✓ *circa 13.000 pasti prodotti in n. 7 Centri di cottura aziendali veicolati in 154 scuole*
- ✓ *circa 500 crudi prodotti in 7 cucine scolastiche di nidi infanzia da 25 cuochi comunali*
- ✓ *circa 10.500 pasti prodotti in 83 cucine scolastiche condotte da personale aziendale*



*Ogni anno vengono effettuate, in collaborazione con un laboratorio convenzionato, circa 600 analisi di laboratorio su alimenti, semilavorati, pasti, acqua e superfici. Il personale della ristorazione effettua circa 1.600 visite di controllo documentate presso i Centri di Produzione Pasti - Centri di Fornitura Derrate - cucine in gestione a terzi e cucine dirette.*

*Il Servizio è presente sul territorio con 9 Uffici Territoriali dove operano le Dietiste che effettuano controlli e monitoraggi, mantengono rapporti con le famiglie e le scuole ed elaborano le diete richieste dagli utenti.*

**ANNO SCOLASTICO 2016/2017****TOTALE SEDI SCOLASTICHE**

	CENTRO EST	CENTRO OVEST	BASSA VALB	MEDI A VALB	VALPOLCEV	MEDIO PONENTE	PONENTE	MEDIO LEVANTE	LEVANTE	
NIDO (AN)	6	5	5	3	5	3	2	3	2	34
INFANZIA STATALI (IS)	10	7	7	11	7	7	11	4	9	73
INFANZIA COMUNALI (IC)	7	6	7	6	4	4	3	6	6	49
(PRIMARIE) PR	11	12	9	15	9	10	15	8	14	103
SECONDARIE (SEC)	4	1	4	2	3	1	4	0	1	20
<b>TOTALI</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>279</b>

<b>VEICOLATI</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>155</b>
------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	------------

<b>CUCINE IN LOCO</b>										
DIRETTE	0	1	1	1	1	1	0	1	1	7
ESTERNALIZZATE	14	9	12	6	9	8	8	8	9	83
CENTRALIZZATE	1									1
<b>TOTALI</b>										<b>105</b>

**3. Questionario "Gradibilità del servizio"**

*Il questionario è stato distribuito ai bambini che frequentano le seguenti scuole primarie:*

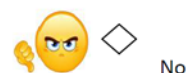
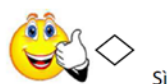
<b>Polo</b>	<b>Scuole</b>	<b>Istituto Comprensivo</b>	<b>classi</b>
Centro est	Duca degli Abruzzi Mario Mazza	Lagaccio	3° e 4°
Centro ovest	Cicala Garibaldi	San Teodoro	4°
Bassa Valbisagno	Fanciulli	Quezzi	3° e 4°
	Solari	Terralba	3° e 4°
Media Valbisagno	Mazzini	Staglieno	4°
	San Gottardo	San Gottardo	4°
Valpolcevera	De Amicis	Rivarolo	4°
	Dante Alighieri	Bolzaneto	4°
Medio Ponente	Rodari	San Giovanni Battista	4°
	Carducci	Sestri	4°
Ponente	Thouar	Pra'	3° e 4°
	Emanuelli	Pegli	3° e 4°
Medio Levante	Brignole Sale	Albaro	3° e 4°
	Govi	Sturla	3° e 4°
Levante	Da Verazzano	Quinto Nervi	3° e 4°
	Palli	Quarto	4°

# Questionario di gradibilità del servizio

Scuola.....

Classe.....

## 1) Gradisci i piatti che vengono serviti alla mensa scolastica?



Se no, perché?

Non sono abituato a mangiarne alcuni



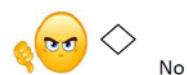
Qualche volta non incontrano i miei gusti



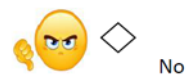
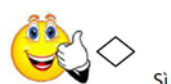
A volte vi sono ingredienti che non conosco



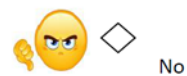
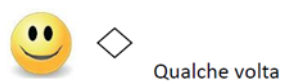
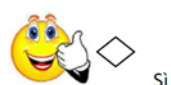
## 2) La quantità di cibo presente nel piatto ritieni sia sufficiente?



## 3) Le addette al servizio sono cortesi durante la distribuzione del pasto?



## 4) Chiedi in casa di cucinare i piatti che mangi a scuola?



**5) Quale piatto ci suggeriresti a base di.....**

Verdura .....  
Pesce .....  
Legumi .....

**6) Trovi che nella mensa ci sia sufficiente pulizia?**

  Sì        Abbastanza        No

**7) In mensa aiuti a salvaguardare l'ambiente con la raccolta differenziata?**

  Sì        No

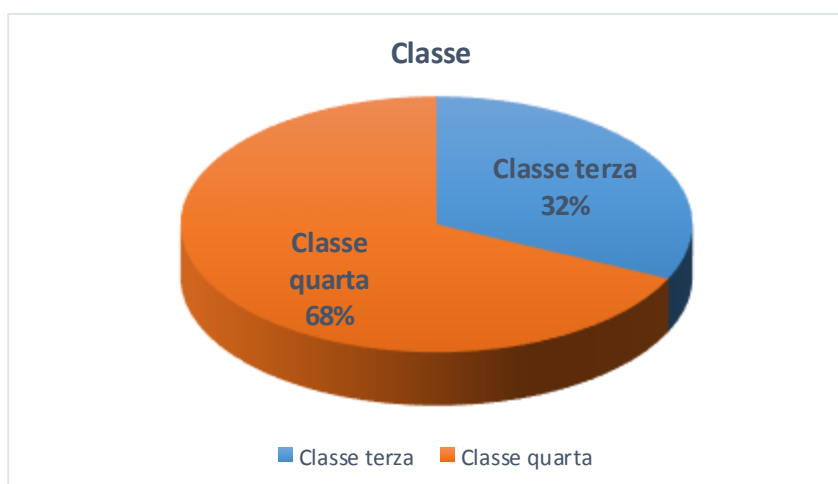
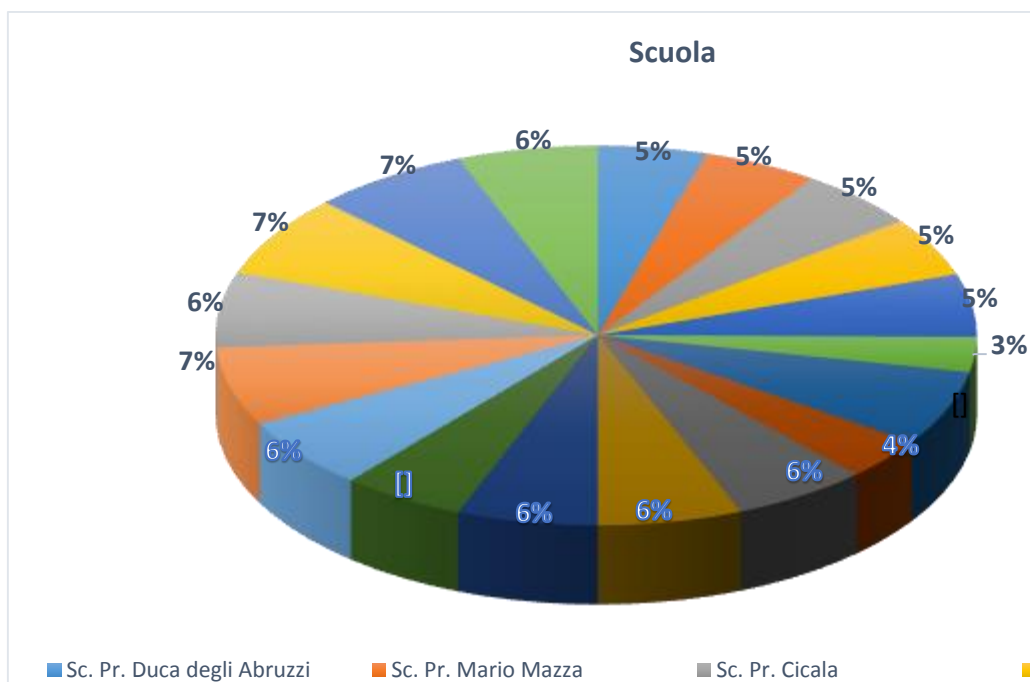
**8) Il tuo giudizio complessivo sulla ristorazione scolastica è.....**

  Molto positivo        Positivo        Negativo

Grazie per la collaborazione!

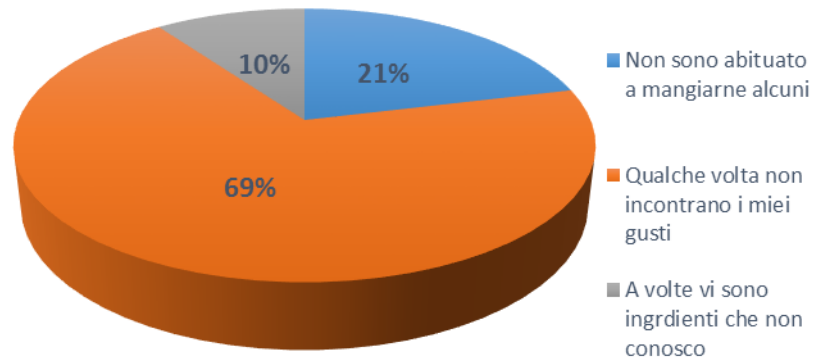


#### 4. Risultati questionario

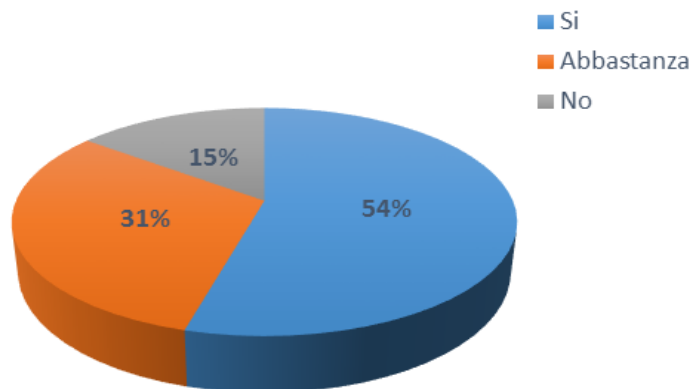




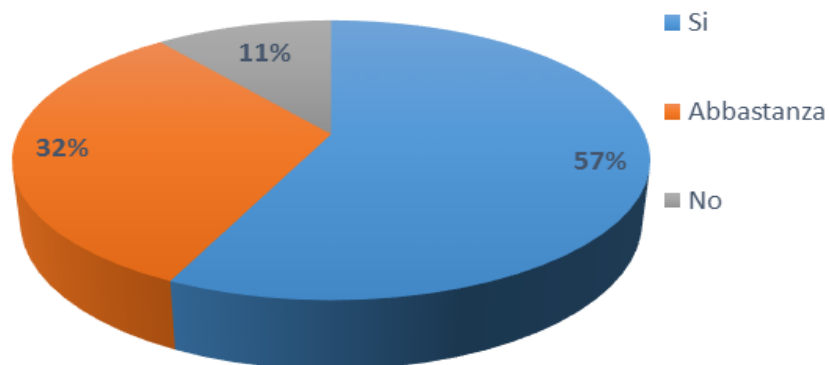
### Se hai risposto no, per quale motivo?



### Ritieni sia sufficiente la quantità di cibo presente nel piatto?

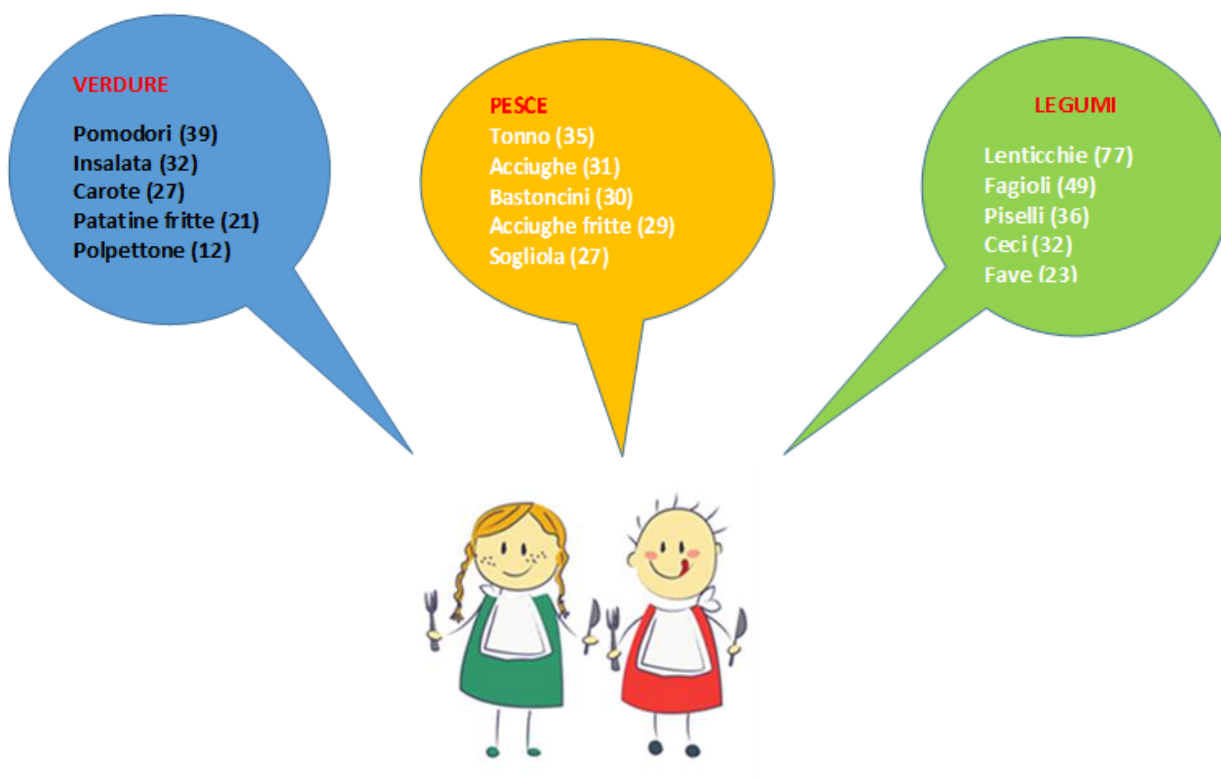


### Le addette al servizio sono cortesi durante la distribuzione del pasto?

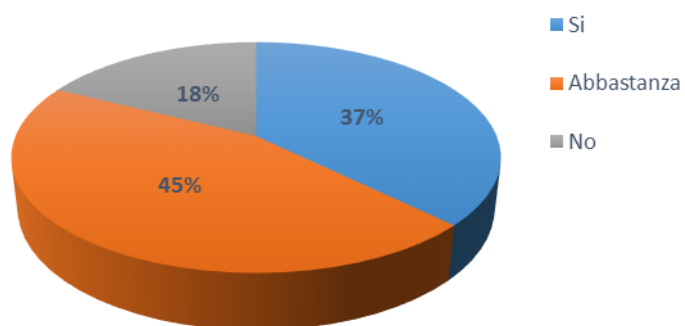




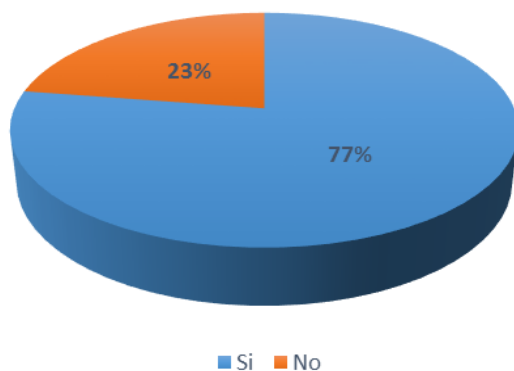
Alla domanda n. 5, nella quale è stato chiesto ai bambini di indicare i loro piatti preferiti a base di verdure, pesce o legumi, **le preferenze** sono andate a:



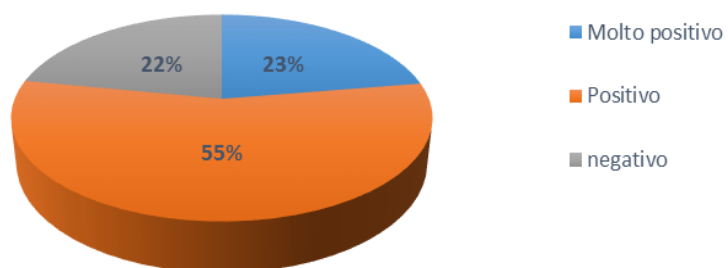
Trovi che nella mensa ci sia sufficiente pulizia?



In mensa aiuti a salvaguardare l'ambiente con la raccolta differenziata?



Il tuo giudizio complessivo sulla ristorazione scolastica è?



*I questionari compilati sono in totale 672, sono stati somministrati agli alunni delle classi terze (32%) e quarte (68%) della scuola Primaria. La consegna degli stessi è stata equamente suddivisa su tutti i Poli cittadini.*

*Premesso che il giudizio globale complessivo sulla mensa è positivo, i piatti sono graditi o abbastanza graditi al 78% dei ragazzi, mentre la maggioranza della restante percentuale dichiara che qualche volta i piatti proposti non incontrano i propri gusti.*

*Positive le risposte sulle quantità presenti nel piatto e sulla disponibilità e cortesia delle operatrici che distribuiscono il pasto.*

*I piatti a base di verdura preferiti sono decisamente i pomodori, le insalate e le carote in insalata a cui segue a ruota il polpettone preparato con i fagiolini. Il principe dei piatti a base di pesce è sicuramente il tonno seguito dai bastoncini. Nella zona "legumi" le lenticchie si classificano al primo posto. I piccoli menzionano anche, fra i contorni graditi, "le patatine fritte" (preparazione non ammessa nella nostra Ristorazione) e le acciughe (alcuni di loro anche fritte) che non sono ricomprese nei nostri menu.*

*Dall'indagine si evince che vi sono alcuni piatti che i bambini gradirebbero, ma che sono poco conciliabili con i menu per una ristorazione scolastica, sia per le difficoltà operative che si andrebbero ad incontrare, sia per le linee guida della sana alimentazione (ad es. per le frittiture). Sono stati proposti piatti di contorno con peperoni, broccoli, melanzane fritte o impanate e cetrioli; secondi alternativi come torta di cipolle, zucchine o peperoni ripieni e, per incrementare l'utilizzo dei legumi, polpette di lenticchie o purè di fagioli con crostini. I ragazzi si sono invece sbizzarriti nella richiesta di particolari piatti a base di pesce per cui venivano menzionati i gamberetti o acciughe in diverse preparazioni, vongole e cozze in particolare nei primi piatti, totani, polpo, pesce spada, salmone, branzino, sogliola e crostacei vari anche questi nelle diverse preparazioni e infine, a completare, non poteva di sicuro mancare il sushi! La cottura principale richiesta per i pesci era in prevalenza la frittura!*

*I bambini (82%) ritengono che in mensa vi sia sufficiente pulizia; il 77% di loro collabora alla raccolta differenziata dei rifiuti.*

## 5. Focus group

I "focus group" si sono svolti, alla presenza di un insegnante, di un funzionario scolastico e del funzionario preposto al servizio di ristorazione.

13 giugno: Scuola infanzia "Primavera"

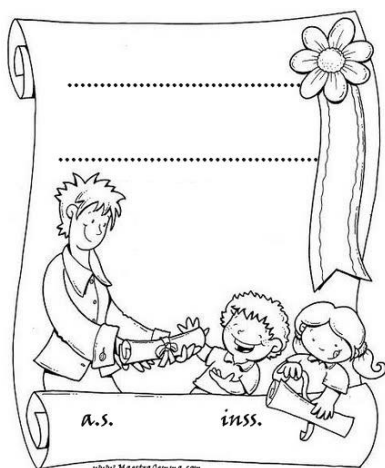
14 giugno: Scuola infanzia "Emma Valle"

Sono stati individuati, quali partecipanti, i bambini di 5 anni in uscita dalla scuola materna.

Nelle scuole scelte sono stati realizzate delle attività incentrate sulla conoscenza e la preparazione del cibo. I bambini, con gli insegnanti e i genitori, hanno preparato pane, focaccia e pasta fresca.

Il "focus group" è stato presentato, vista l'età, sotto la forma, a loro familiare, di "laboratorio".

In entrambe le scuole i bambini hanno preso parte con interesse all'iniziativa ed hanno ricevuto un attestato di partecipazione.



..... Ora diamo la parola ai bambini....



# Scuola Infanzia Primavera



*I bambini iscritti alla scuola infanzia «Primavera» sono 104, suddivisi in 5 sezioni e tutti usufruiscono del Servizio di Ristorazione.*

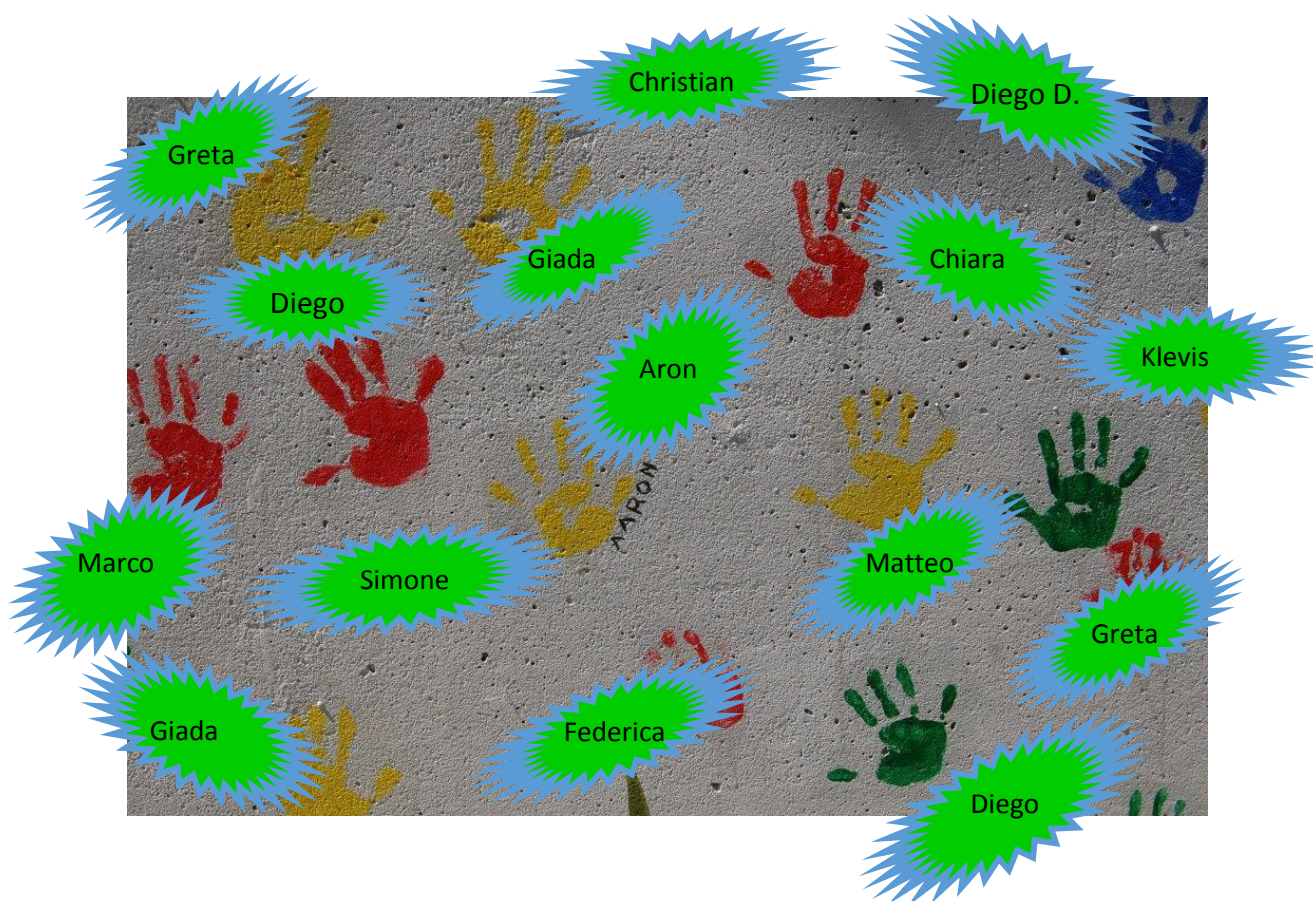
*I bambini che usufruiscono giornalmente del servizio sono in media 75, 13 seguono una dieta etico/religiosa e 1 una sanitaria.*

*I pasti sono preparati nella cucina della scuola dalle cuoche Barbara e Stefania, personale dell'azienda Vivenda s.p.a.*



**Laboratorio 13 giugno 2107- Scuola infanzia Primavera**

**Intervistati : 15 bambini di 5 anni**



- **Ti piace mangiare a scuola?**



<i>Si</i>	<b>10</b>
<i>No</i>	<b>2</b>
<i>Preferirei mangiare a casa</i>	<b>3</b>



- **Cosa ti piace di più?**



5 Pasta al pesto  
2 Pasta tricolore  
2 Pizza  
2 Tonno  
1 Polpettone  
1 Lasagne  
1 Piselli



- Cosa ti piace di meno?



6 insalata/pomodori/piselli  
3 minestre  
2 pizza  
2 ravioli  
1 pasta tricolore  
1 albicocche

- Ti piace mangiare il pesce?

Il pesce mi piace. A casa mangio i totani al sugo. (Giada)



....E' ovvio. Lo pesco in Corsica. Posso mangiare quello che voglio, pure le occhiate. (Diego D.)

Mi piace il pesciolino normale che fa la mia mamma, all'asilo quello al sugo (Simone P)

Si	13
No	2

I bambini gradiscono particolarmente il "pesce al sugo" (alla livornese).

- **Ti piace il refettorio dove mangi?**

Si	<b>15</b>
No	-



... il refettorio ci piace, ma vorremmo la **televisione** come a casa.

- **Mangi la frutta nel sacchettino (merenda)?**

Si	<b>15</b>
No	-

La mangio a casa della nonna. Quando viene il papà mi compra la brioches con la nutella. (Chiara)



Vorrei mangiarla, ma mia sorella Francesca se la mangia! (Matteo)

Tutti i bambini mangiano la frutta snack consegnata dalla scuola come merenda.

La maggior parte completa la frutta snack con:

- altra frutta (banana)
- focaccia
- brioche o biscotti

- Cosa vorresti mangiare che qui non preparano?

Desideri in libertà:



# Scuola Infanzia Emma Valle



I bambini iscritti alla scuola infanzia «Emma Valle» sono 136, suddivisi in 6 sezioni, ed è presente anche una sezione «Primavera» che accoglie 17 bambini dai 24 ai 36 mesi.

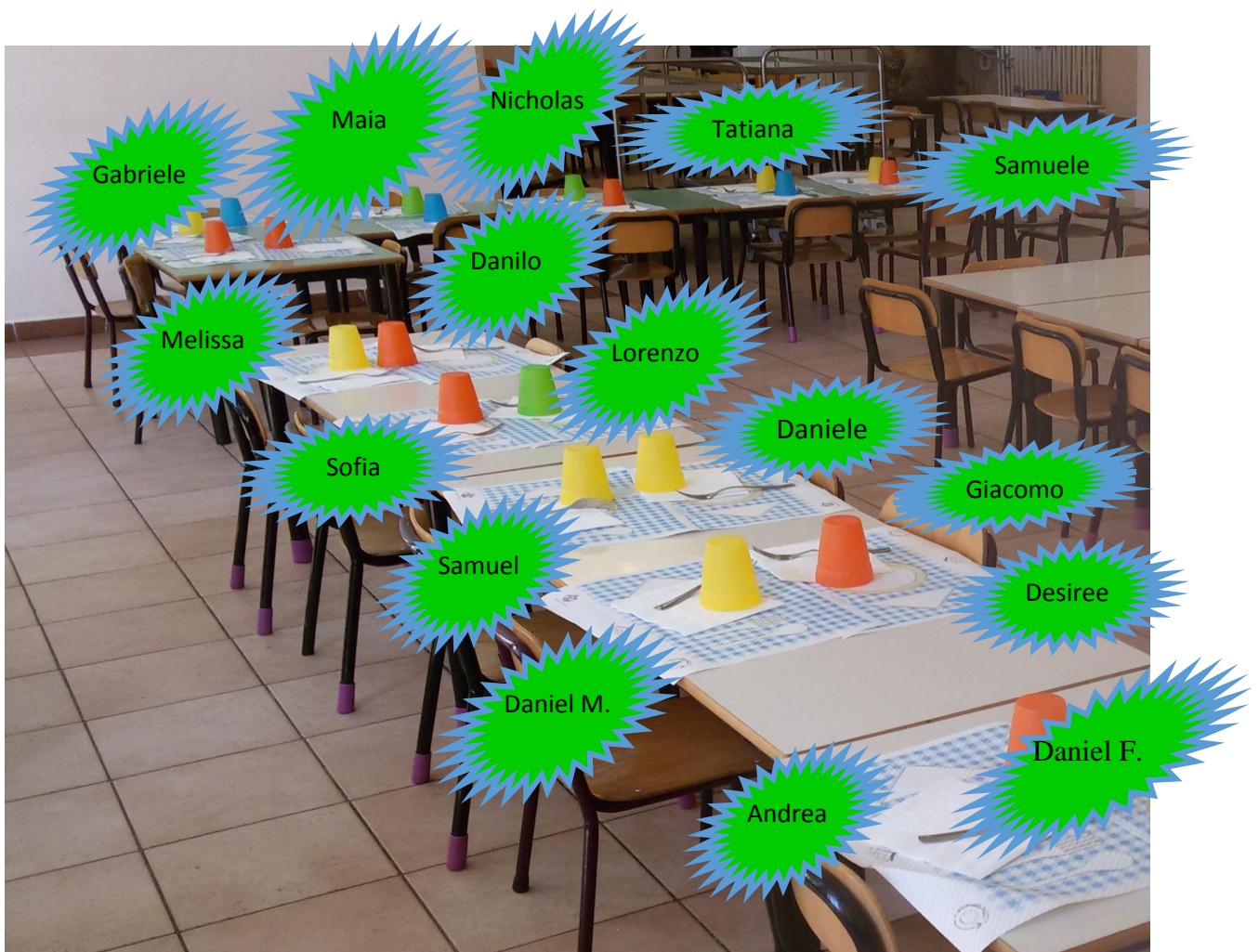
Tutti usufruiscono del Servizio di Ristorazione erogato dall'Azienda «La Cascina Global Service» con pasti veicolati, pasti pronti per il consumo preparati in cucina di proprietà aziendale, trasportati e distribuiti presso il refettorio scolastico.

I bambini che usufruiscono giornalmente del servizio sono in media 120 e 21 sono diete speciali (9 sanitarie e 12 diete etico religiose).



**Laboratorio 14 giugno 2107- Scuola infanzia Emma Valle**

**Intervistati: 16 bambini di 5 anni**



- **Ti piace mangiare a scuola?**



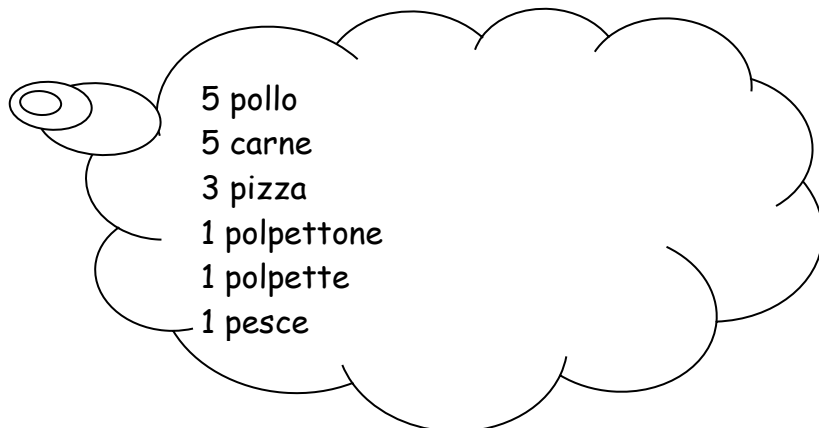
<i>Si</i>	<b>14</b>
<i>No</i>	<b>1</b>
<i>Non so</i>	<b>1</b>



- **Cosa ti piace di più fra i primi piatti?**



- **Cosa ti piace di più fra i secondi piatti?**



- **Quale verdura preferisci?**



3 tutte  
2 insalata  
2 carote e piselli  
2 carote  
1 spinaci  
1 cipolla

- **Ti piace il pesce che cucinano a scuola?**



<i>Si</i>	<b>8</b>
<i>No</i>	<b>4</b>
<i>Non mangio pesce</i>	<b>3</b>
<i>Non so</i>	<b>1</b>

- **Quali pesci mangi a casa?**



5 acciughe  
4 sogliola  
3 pesce spada

- Mangi la frutta nel sacchettino (merenda)?



<i>Si</i>	<b>11</b>
<i>No</i>	<b>5</b>

- Mangi altri cibi per merenda?



- Ti piace la sala dove mangi?

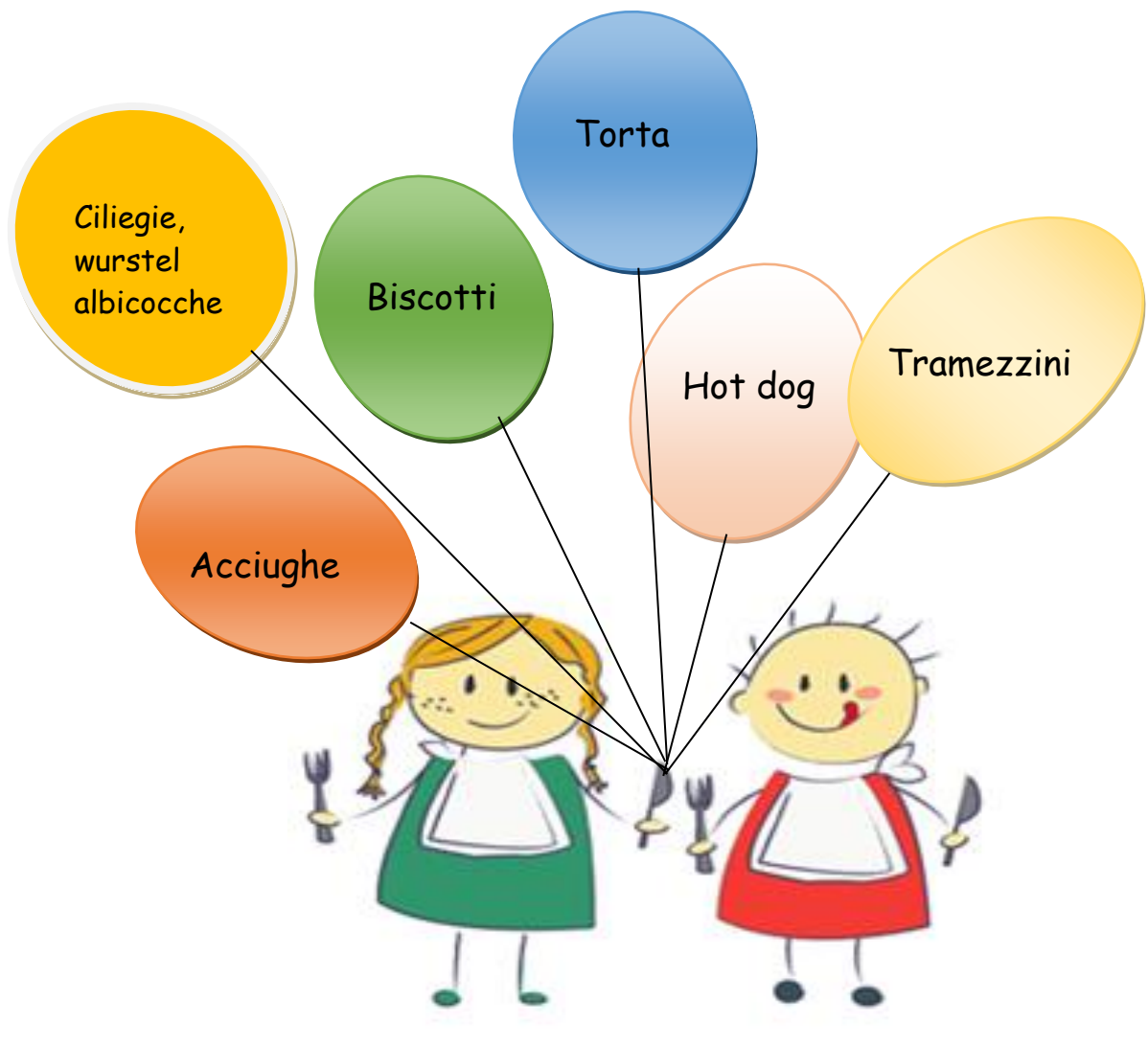
<i>Si</i>	<b>8</b>
<i>No</i>	<b>8</b>





## Desideri in libertà:

- Cosa vorresti mangiare che qui non preparano?



## **6. Conclusioni e azioni di miglioramento**

Nel valutare gli esiti del percorso di ascolto dei piccoli utenti, risulta sempre più evidente l'importanza di costanti percorsi di educazione alimentare destinati, oltreché ai bambini, anche a insegnanti ed educatori, che sul campo dovrebbero sostenere adeguate scelte alimentari.

Verranno pertanto proposti, fra gli altri, progetti teorico pratici da svolgere all'interno della Cucina Didattica di Piazza Monastero.

Gli obiettivi di miglioramento che il servizio di ristorazione ha preso in considerazione si riconducono alla redazione di un nuovo menù, dove risulta evidente l'inserimento di piatti che aumentano il livello qualitativo da un punto di vista nutrizionale e sensoriale e che contribuiscono alla riduzione dei consumi di carni rosse e bianche, alla diminuzione del sale in cottura e dei contorni a base di patate.

I nuovi piatti sono stati proposti attraverso sondaggi di gradibilità (panel test) e nella composizione degli stessi sono stati utilizzati cereali alternativi al frumento, vegetali e legumi.

Sono stati graditi, e inseriti nel prossimo menù, in particolare la pasta alla crema di broccoli, la pasta al ragù di lenticchie, la vellutata di zucca e riso, la vellutata di porro e patate e i medaglioni di trota gratinati.