



SETTORE SOCIO FORMATIVO
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Scuole dell'Infanzia Comunali
Resp.proc.Dott. Giuseppe D'Antonio
Tel. 089667307 Fax 089661258
E.mail: g.dantonio@comune.salerno.it

SALERNO, 30/06/2015

SERVIZIO SCUOLE COMUNALI DELL'INFANZIA A.S. 2014/2015 CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

Il valore strategico della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche si trova negli obiettivi che essa persegue: individuare il potenziale di miglioramento, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che essa è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa. Occorre perciò che le amministrazioni diventino capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata.

La qualità di un servizio, come è noto, può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno.

Esiste dunque uno stretto legame tra soddisfazione dell'utente e qualità del servizio, che può essere così esplicitato:

- l'utente è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- l'utente è molto soddisfatto quando le prestazioni sono per qualche aspetto superiori alle sue aspettative, quando riceve qualcosa di più rispetto a quello che pensava di trovare nel rapporto con l'ente;
- l'utente avverte un senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative e dimostra una profonda insoddisfazione quando l'entità dello scostamento è elevato.

La rilevazione della customer satisfaction assume dunque uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni dell'utente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

La customer satisfaction è quindi una strategia finalizzata a porre davvero il cittadino al centro delle scelte dell'amministrazione per modellare i servizi sui suoi bisogni e sulle sue attese, affinché si rafforzi la fiducia e la percezione che le prestazioni ricevute sono coerenti con i bisogni espressi e le risorse richieste. Questo comporta che l'amministrazione sappia superare i propri vincoli interni (organizzativi, tecnologici, ambientali, ecc.) per mettere i cittadini al primo posto.

La customer satisfaction può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche in quanto la capacità delle amministrazioni pubbliche di assicurare customer satisfaction è strettamente correlata alla capacità

di pensare in termini sistemici, di localizzare le cause che ostacolano le prestazioni e di intervenire puntualmente per superarle.

La customer satisfaction, quindi, può favorire, a certe condizioni, la strategia del miglioramento continuo. La necessità di un miglioramento continuo riguarda non solamente le organizzazioni private ma anche le amministrazioni pubbliche in quanto la soddisfazione del cliente-utente è relativa (dipende dal contesto cui appartiene) e dinamica (varia nel tempo).

Per mantenere, quindi, un certo livello di soddisfazione del cliente-utente o, magari, aumentarlo, occorre attivare un processo di miglioramento continuo attraverso uno sforzo organizzato e sistematico che coinvolge tutte le funzioni dell'amministrazione, a tutti i livelli. Questo, sostanzialmente per due motivi:

- 1) tutti gli standard raggiunti, col passare del tempo tendono a deteriorarsi; pertanto è necessario sviluppare almeno un'attività di mantenimento per mantenere il valore dello standard uguale a quello che era stato precedentemente raggiunto;
- 2) il cittadino-cliente con il passare del tempo, si abitua al valore dello standard e perciò vuole di più e sempre di più, scattano in lui nuovi stati di necessità pena una sua congenita insoddisfazione.

Per entrambi i motivi è dunque necessario promuovere attività di miglioramento con l'obiettivo minimo di mantenere il valore in atto per lo standard (valore di mantenimento) o con l'obiettivo più impegnativo di migliorare, nell'ambito di un programma temporale definito. Lo sviluppo delle organizzazioni passa proprio da questo percorso diffuso che alterna azioni di miglioramento ad azioni di mantenimento.

Il miglioramento continuo trova nella customer satisfaction un supporto importante in quanto fornisce la misura del grado di soddisfazione dei bisogni e delle attese dei fruitori dei servizi e facilita l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità.

La rilevazione successiva all'intervento di miglioramento fornisce la possibilità di verificare in che misura è stata efficace l'azione correttiva. Sulla base di quanto sinora detto, le ricadute interne di un uso sistematico d'indagini di customer satisfaction riguardano in maniera rilevante tutti i processi di produzione dei servizi, coinvolgendo non solo le attività di front-office, ma tutte le attività e le dimensioni dell'organizzazione (le competenze presenti, le tecnologie utilizzate, l'utilizzo degli spazi e le risorse impiegate).

In ultima analisi, quindi la customer satisfaction è un vero e proprio strumento di gestione dell'organizzazione e delle persone. La customer satisfaction non è la semplice somministrazione di un questionario. Anche se la customer satisfaction utilizza per le sue rilevazioni un questionario, la rilevazione in oggetto non s'identifica con tale strumento. La customer satisfaction è un sistema di ascolto che prevede diverse modalità di interazione con il cittadino e richiede l'uso metodologicamente corretto di diversi strumenti e soprattutto la gestione attenta e rigorosa di tutte le fasi che precedono e seguono la raccolta dei dati.

La customer satisfaction non è un dato statistico fine a se stesso.

Le rilevazioni di customer satisfaction permettono di effettuare di volta in volta il rilievo di dati che, monitorati, consentono di prevedere e storicizzare determinati andamenti.

A tale scopo è stato posto in essere un questionario per l'effettuazione di un monitoraggio sul servizio delle Scuole Comunali dell'Infanzia con l'intento di valutare il grado di soddisfazione degli utenti ed anche per individuare i punti critici su cui intervenire. L'obiettivo è quello di mantenere il valore in atto per lo standard, ma anche quello di migliorare il servizio nell'arco di un triennio. Per questo motivo il valore atteso nel primo anno di valutazione, secondo lo standard predisposto nella scheda di valutazione che prevede quattro indicatori, è quello di rientrare nell'ordine della somma percentuale del 20% per i primi due e dell'80% per gli altri due, mentre per il secondo anno la percentuale si riduce al 15% per i primi due e all'85% per gli altri due, ed, infine, al terzo anno il valore atteso dovrà attestarsi al 10% sui primi due indicatori ed al 90% per i rimanenti due indicatori.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Il Comune di Salerno , recependo le indicazioni della legge 62/2000, ha avanzato richiesta di parità per le scuole d'infanzia comunali di competenza e ha ottenuto il riconoscimento della parità ai sensi della Legge n. 62 del 10.03.2000, “Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all’istruzione” con i seguenti Decreti Ministeriali:

- 1) Scuola dell’Infanzia Comunale “Pio XII” decreto 107/I del 30.06.2008;
- 2) Scuola dell’Infanzia Comunale “Torrione Basso” decreto 111/I del 30.06.2008;
- 3) Scuola dell’Infanzia Comunale “S. Giovanni Bosco” decreto 110/I del 30.06.2008;
- 4) Scuola dell’Infanzia Comunale “Piantanova” decreto 106/I del 30.06.2008;

Inoltre presso le strutture di Pio XII, Torrione Basso e S.Giovanni Bosco è attivo il progetto sperimentale di ampliamento dell’offerta formativa rivolta a bambini che rientrano nella fascia di età che va dai 24 ai 36 mesi.

Le scuole sono aperte dal 1 settembre al 30 giugno. Le attività didattiche si realizzano nel rispetto di quanto stabilito dal calendario scolastico.

Il tempo della scuola si articola su 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì:

- dalle ore 8,00 alle ore 9,15 entrata;
- dalle ore 12,30 alle 13,00 uscita.

Nelle scuole dove è organizzata la mensa scolastica l’orario di uscita è dalle ore 15,15 alle ore 15,45. Con richiesta motivata è possibile chiedere l’ingresso anticipato (pre-scuola) ore 7.45 o l’uscita posticipata (post-scuola) fino alle ore 16.15 e altre tipologie straordinarie di uscita - da concordare con le insegnanti e il Responsabile del Servizio. L’Amministrazione Comunale attiva il servizio di post-scuola di norma solo in presenza di un numero di domande pari al 20% del numero dei bambini nel plesso.

DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITA’

TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Alunni della fascia di età 3 – 6 anni e per le Sezioni Primavera nella fascia di età 24 – 36 mesi .

SCHEDE DI VALUTAZIONE DESCRIZIONE INDICATORE

- 1)ACCOGLIENZA RICEVUTA DAL PERSONALE DELLA SCUOLA;
- 2) CORTESIA E LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE;
- 3) ADEGUATEZZA DEGLI ORARI DI APERTURA E CHIUSURA;
- 4) CURA E ATTENZIONE EDUCATIVA DEL PERSONALE VERSO IL BAMBINO;
- 5) PROPOSTE DIDATTICHE RIVOLTE AL BAMBINO;
- 6) DISPONIBILITA’ DEL PERSONALE ALL’ ASCOLTO DEI BISOGNI;
- 7) I LOCALI IN CUI SI SVOLGONO LE ATTIVITA’;
- 8) ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E L’ADEGUATEZZA DEGLI ARREDI ;
- 9) IL SERVIZIO MENSA;
- 10) I MENU' PROPOSTI;
- 11) ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO;
- 12) TEMPI DI RISPOSTA ALLE PROPRIE RICHIESTE.

FORMULA INDICATORE

| | |
|---------------|--------------------------|
| Insufficiente | <input type="checkbox"/> |
| Sufficiente | <input type="checkbox"/> |
| Buono | <input type="checkbox"/> |
| Ottimo | <input type="checkbox"/> |

LEGGENDA VALORE INDICATORE:

| | |
|---------------|--------------|
| Insufficiente | fino a 50% |
| Sufficiente | da 51 a 66% |
| Buono | da 67 a 83% |
| Ottimo | da 84 a 100% |

VALORE PROGRAMMATO

Per questo primo anno di valutazione il valore atteso sarà valutato sulla scorta di quanto previsto e rientrare nell'ordine della somma percentuale del 20% per i primi due e dell'80% per gli altri due.

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE EFFETTUATA TRA IL MESE DI MARZO E APRILE 2015 SUDDIVISO PER PLESSO SCOLASTICO:

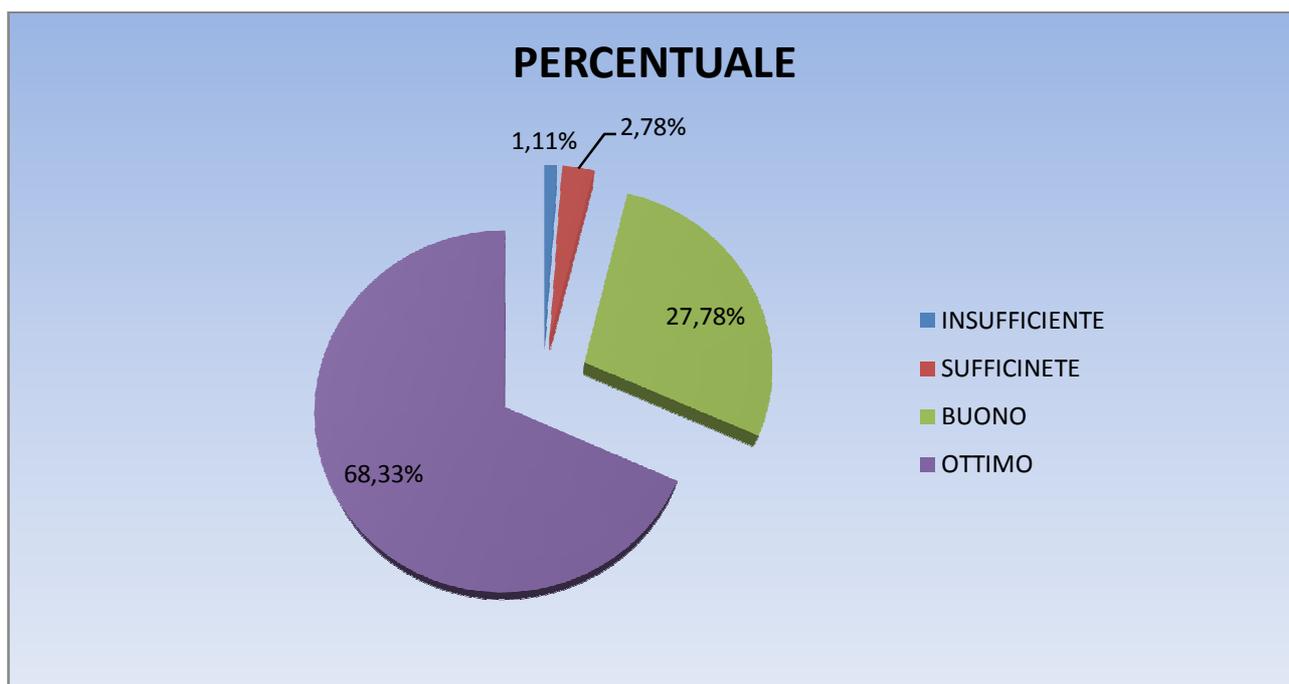
SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "PIANTANOVA"

ALUNNI FREQUENTANTI N.22

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 18 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 81,82.

RISULTATO COMPLESSIVO

| | |
|---------------|------------|
| Insufficiente | 2 |
| Sufficiente | 5 |
| Buono | 50 |
| Ottimo | 123 |



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

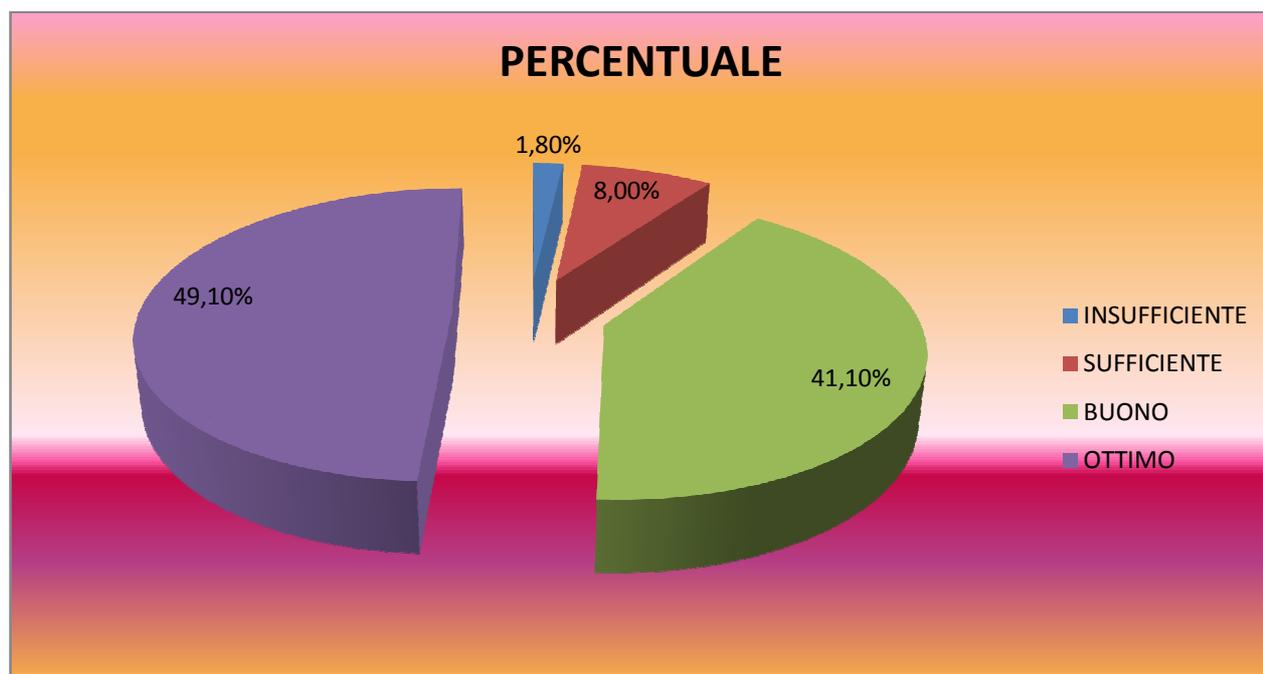
SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "S. GIOVANNI BOSCO"

ALUNNI FREQUENTANTI N.92

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 74 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 80,43.

RISULTATO COMPLESSIVO

| | |
|---------------|------------|
| Insufficiente | 16 |
| Sufficiente | 71 |
| Buono | 365 |
| Ottimo | 436 |



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

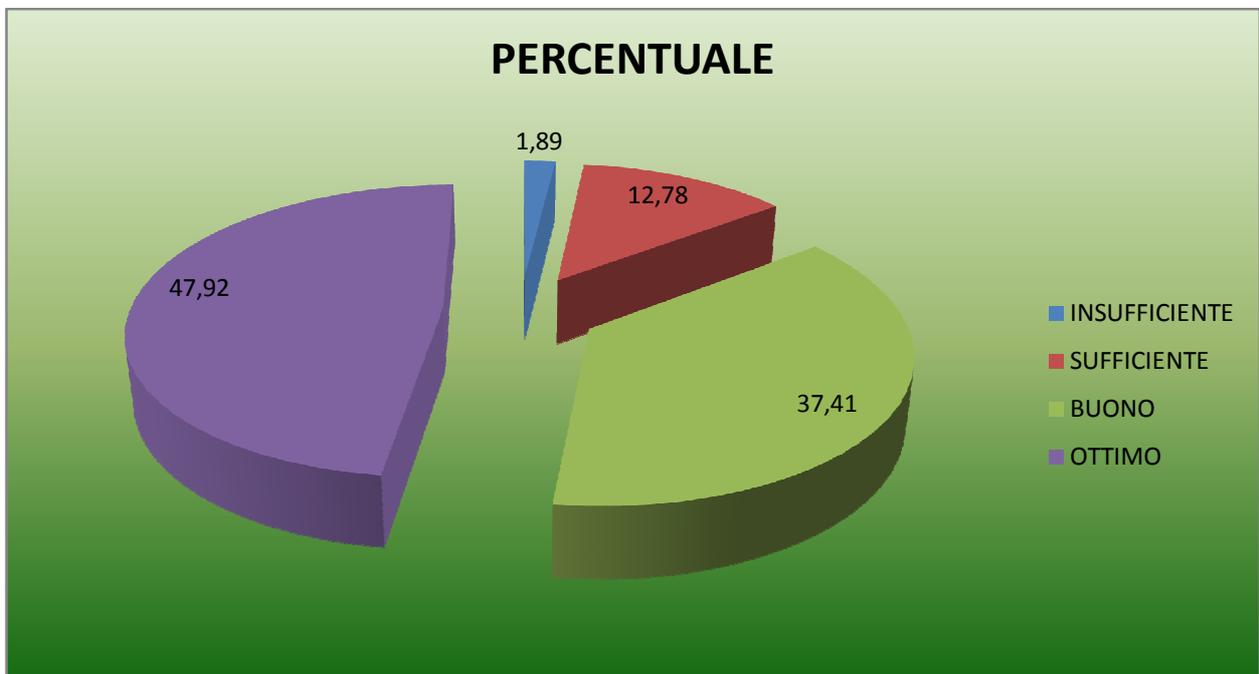
SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "PIO II"

ALUNNI FREQUENTANTI N.108

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 88 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 81,48

RISULTATO COMPLESSIVO

| | |
|---------------|------------|
| Insufficiente | 20 |
| Sufficiente | 135 |
| Buono | 295 |
| Ottimo | 506 |



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

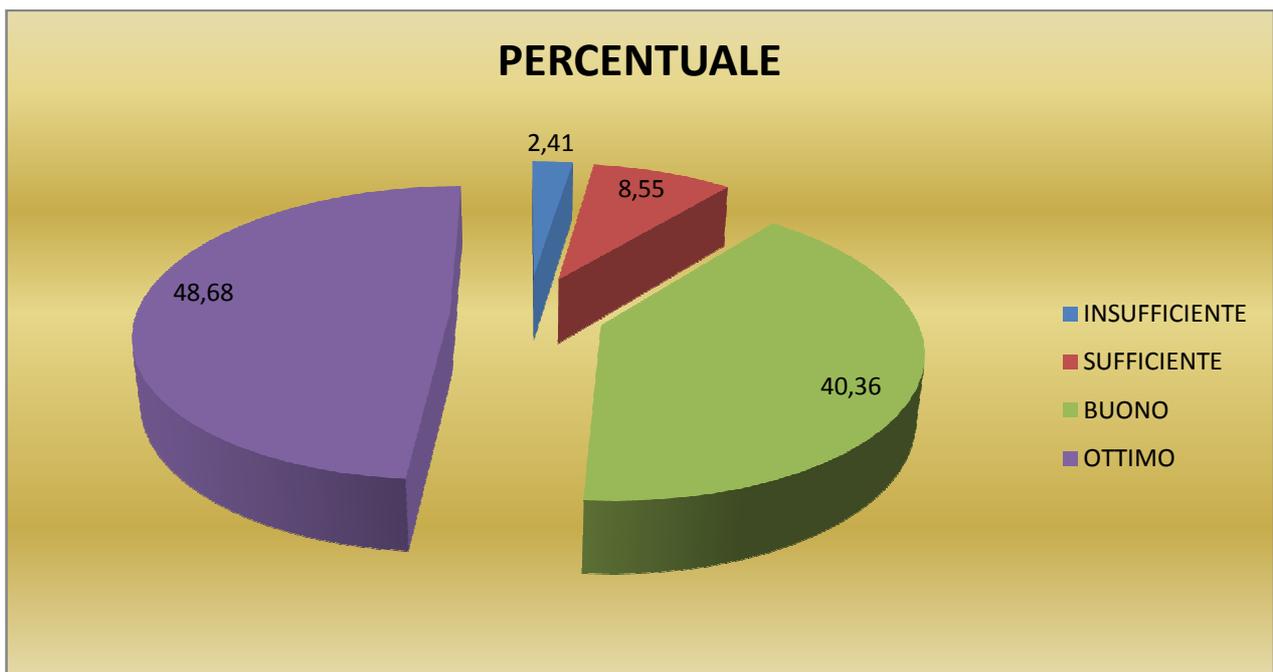
SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "TORRIONE BASSO"

ALUNNI FREQUENTANTI N.48

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 38 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 79,17

RISULTATO COMPLESSIVO

| | |
|---------------|------------|
| Insufficiente | 11 |
| Sufficiente | 39 |
| Buono | 184 |
| Ottimo | 222 |



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

CONCLUSIONI

L'azione di monitoraggio effettuata nelle Scuole Comunali dell'Infanzia per l'anno scolastico 2014/2015 per valutare il grado di soddisfazione degli utenti, ma anche per individuare eventuali punti critici, ha prodotto dati conformi al valore atteso e programmato per il primo anno di rilevazione. L'analisi dei dati rilevati pur confermando il raggiungimento dei valori attesi, tuttavia, ha evidenziato anche, che all'interno degli indicatori previsti, particolari criticità in tutti e quattro plessi e si riferiscono alla gestione del servizio mensa e all'adeguatezza degli spazi, degli arredi e degli orari. Pertanto, oltre alla cura del mantenimento degli standard rilevati, dovranno essere poste in atto azioni migliorative tese a superare le criticità emerse al fine di raggiungere gli obiettivi previsti per la rilevazione del prossimo anno scolastico.



SETTORE SOCIO – FORMATIVO
Servizio Pubblica Istruzione

SERVIZIO TRASPORTO ANNO SCOLASTICO 2014/2015

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Comune di Salerno ha avviato nell'ultimo decennio un processo di rinnovamento e di cambiamento organizzativo ispirato alla necessità di rendere partecipe la cittadinanza degli interventi posti in essere dall'Amministrazione, rilevandone i bisogni e le aspettative, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, il grado di soddisfazione rispetto agli stessi.

La "Customer Satisfaction" rappresenta lo strumento più efficace per verificare la percezione degli utenti rispetto ai servizi di cui sono fruitori e, più in generale, la qualità complessiva degli stessi.

In tale ottica si inserisce la rilevazione che viene effettuata – al termine dell'anno scolastico - nell'ambito del Servizio Trasporto, attraverso un questionario anonimo distribuito alle famiglie destinatarie del servizio medesimo.

Il questionario è strutturato per blocchi di domande che presuppongono una risposta sintetica, racchiusa prevalentemente in una scala di 4 livelli di giudizio (*ottimo – buono - sufficiente - insufficiente*), concernenti gli aspetti che si ritengono modificabili con l'adozione di opportune azioni correttive e migliorative.

La compilazione del modello, effettuabile in **forma anonima**, è semplice e veloce essendo sufficiente barrare la casella pre - impostata corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Per l'anno scolastico 2014/2015, la distribuzione ha interessato tutti gli utenti fruitori, mentre **n. 301 destinatari** hanno correttamente compilato e restituito il questionario.

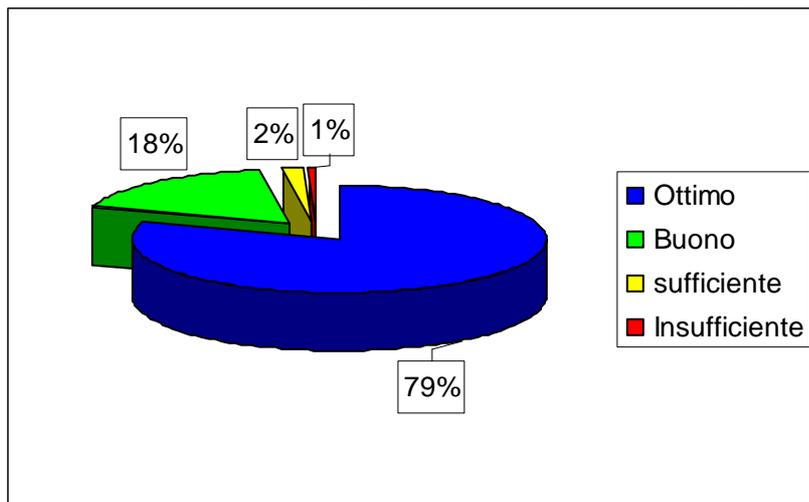
ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati è stata preceduta dall'inserimento degli stessi in uno specifico foglio di calcolo e dall'elaborazione statistica delle variabili indagate.

Nel grafico che segue vengono riepilogati i dati percentuali ottenuti dalla sommatoria dei giudizi espressi dagli utenti sulle varie componenti del servizio.

Domanda A)

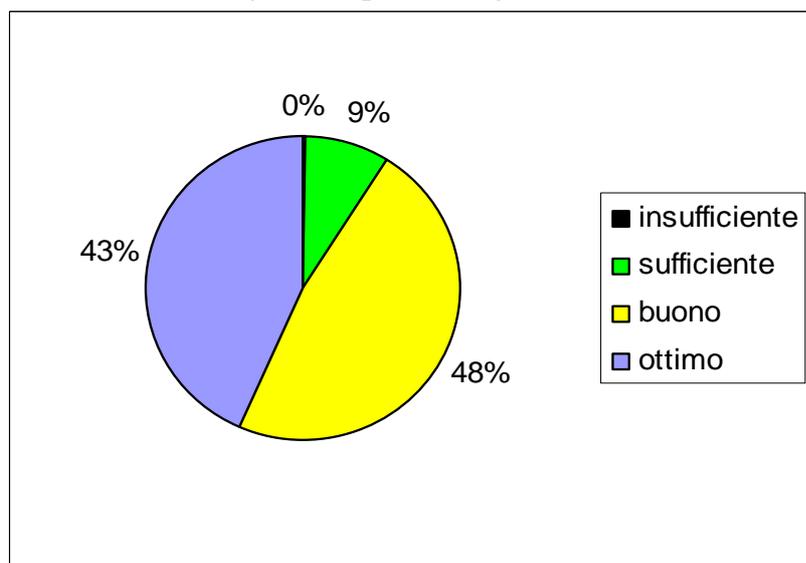
Come valuta la cortesia del personale autista e di accompagnamento a bordo dello scuolabus?



Un dato significativo che attesta la professionalità degli operatori addetti, la correttezza e la disponibilità degli stessi nei confronti degli utenti e, soprattutto, la fiducia riposta dalle famiglie nell' affidare loro i propri figli .

Domanda B)

Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?



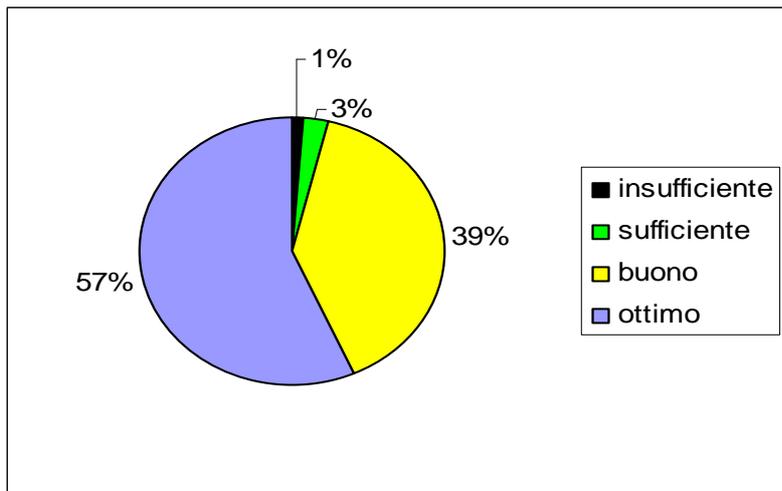
Questo risultato va analizzato tenendo conto che la maggior parte dei mezzi impiegati sono di vecchia immatricolazione e parzialmente usurati.

L' efficienza degli stessi diminuisce progressivamente con il passare degli anni, nonostante la manutenzione pressoché continua, la cura e l' impegno profusi dagli operatori addetti per garantirne la migliore tenuta.

Appare, pertanto, evidente la necessità di provvedere al rinnovo del Parco Automezzi.

Domanda C)

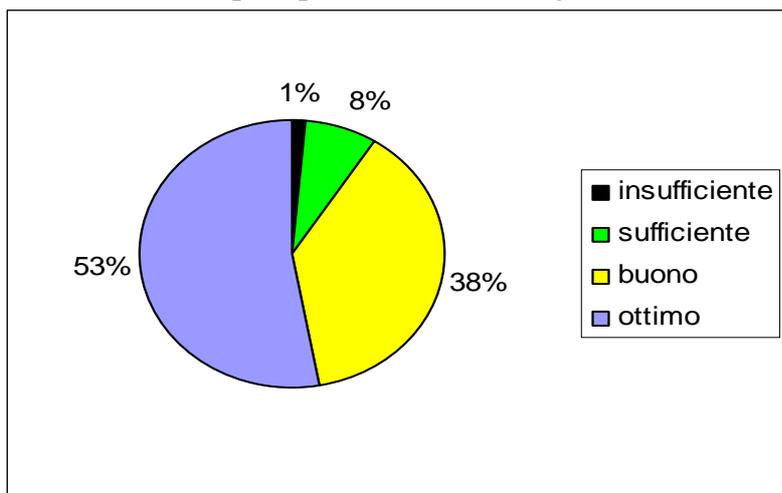
Come valuta il rispetto dell'orario dello scuolabus?



Il dato più evidente indica che sulla maggior parte dei percorsi i tempi stabiliti vengono rispettati con puntualità e precisione.

Domanda D

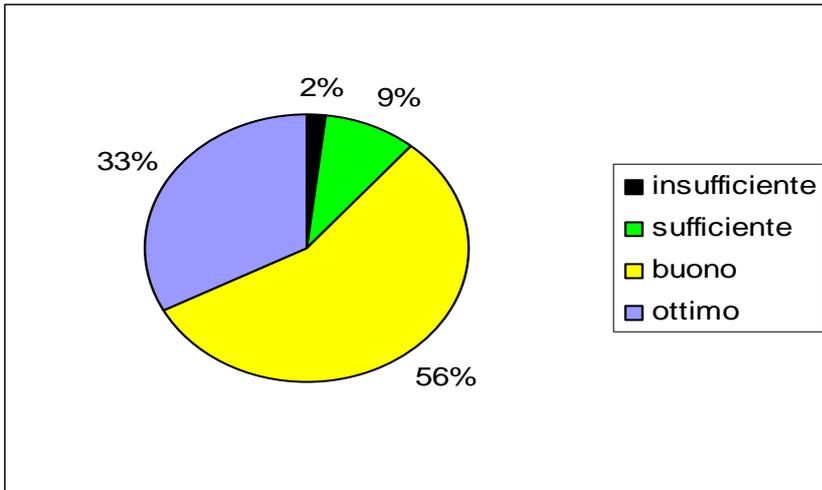
Come valuta i tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa?



Il giudizio positivo è aumentato di tre punti in percentuale rispetto al sondaggio dell'anno scolastico immediatamente precedente e ciò indica che l'organizzazione del servizio risponde all'esigenza di ridurre al minimo i tempi di permanenza degli alunni sui mezzi, nonostante le difficoltà ascrivibili alla notevole affluenza degli stessi rispetto al numero dei veicoli impiegati, alle numerose fermate effettuate, alle caratteristiche morfologiche dei tragitti collinari ed all'intenso traffico che caratterizza la circolazione nelle zone periferiche della città.

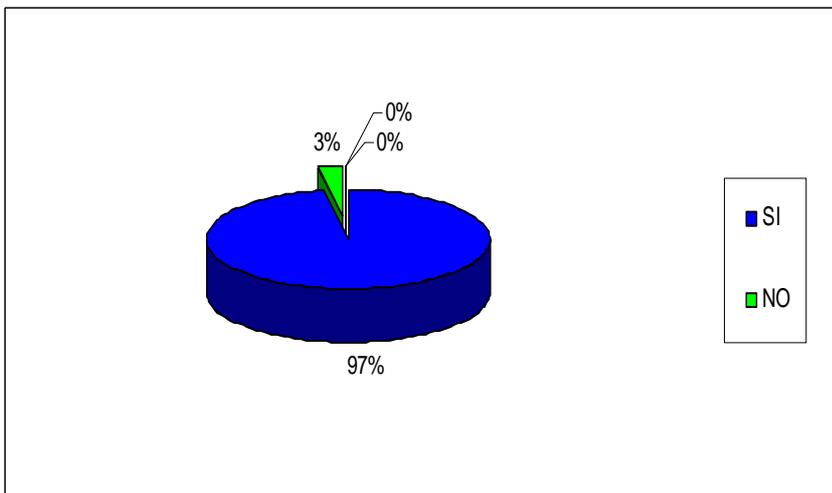
Domanda E)

Come valuta la documentazione informativa dell' Ufficio Trasporto per la pubblicizzazione del servizio?



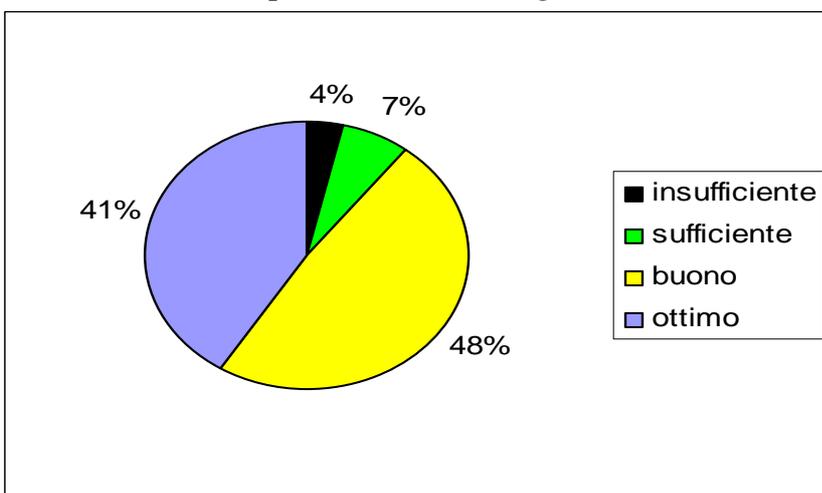
Domanda F)

La modulistica adottata dall' Ufficio Trasporto risulta chiara e di facile consultazione?



Domanda G)

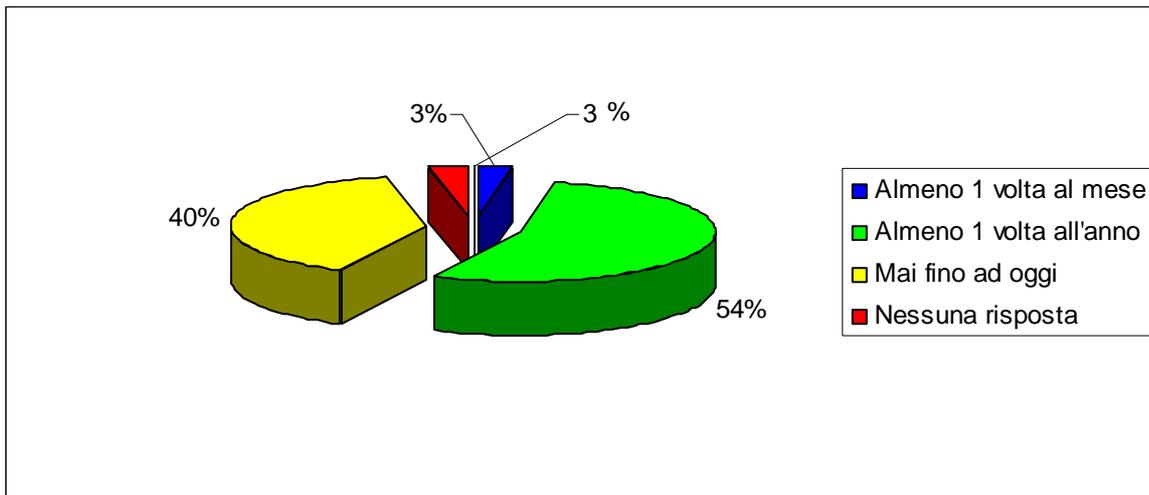
Come valuta nel complesso il servizio erogato?



Nel complesso si riscontra un livello di soddisfazione medio – alto.

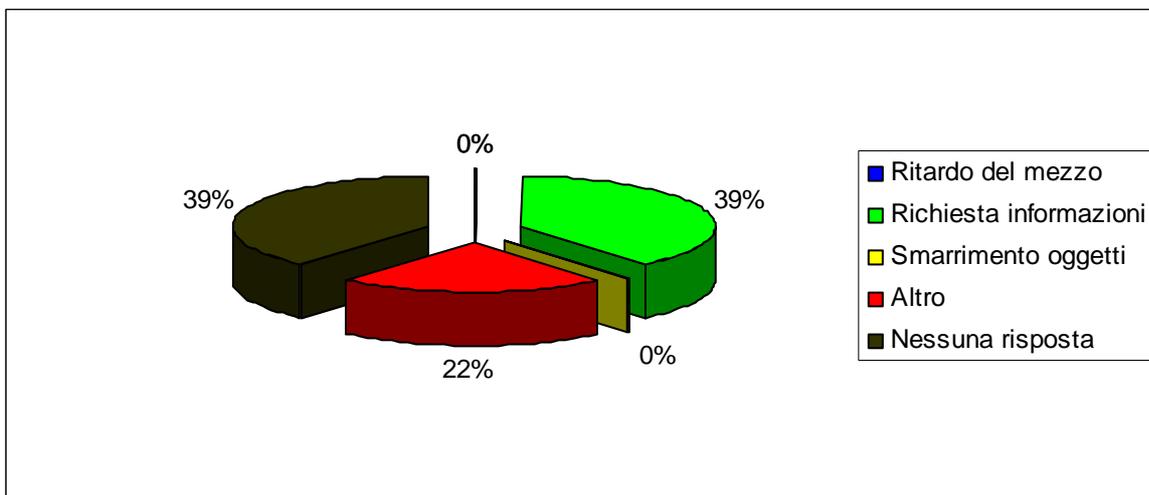
Domanda H)

Con quale frequenza si rivolge a questo ufficio?



Domanda I)

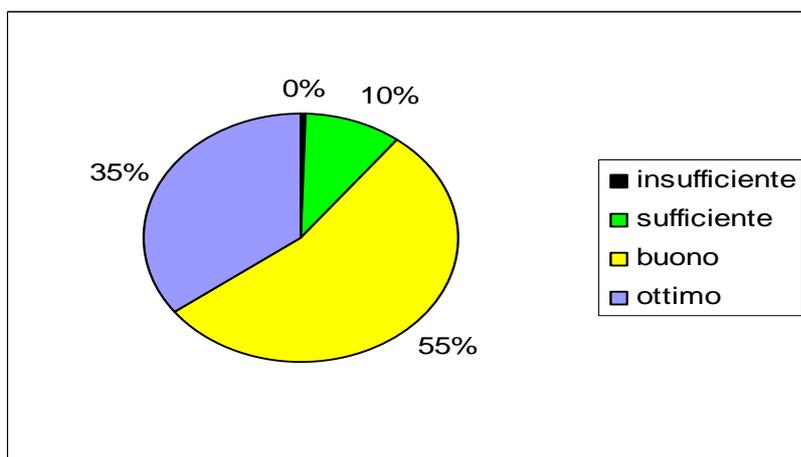
Per quale motivo prevalente si è rivolto a questo ufficio?



Delle 301 famiglie intervistate, la maggior parte si rivolge agli Uffici solo per richiedere informazioni e per presentare l' annuale istanza di fruizione del servizio.

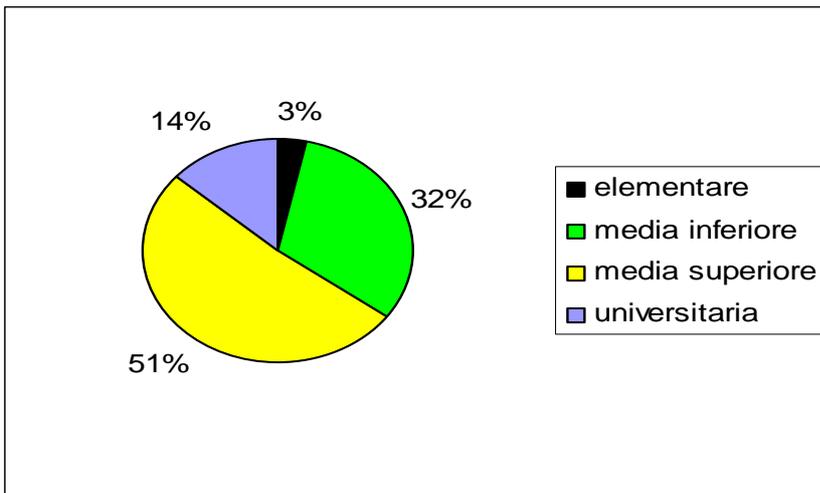
Domanda L)

Come valuta la tempestività della risposta alle sue richieste?

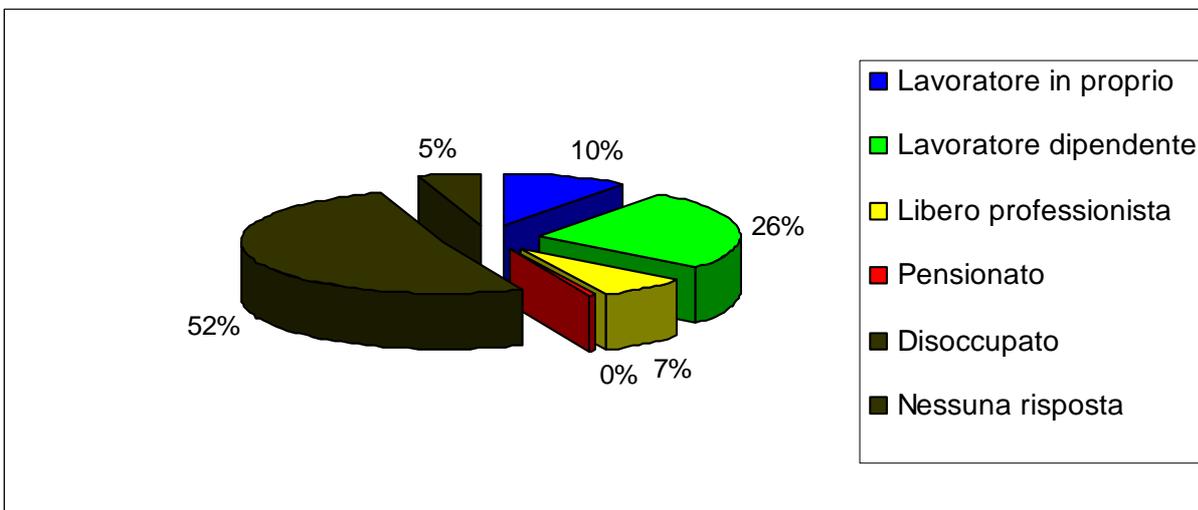


I 301 intervistati, in merito al grado di istruzione e alla professione svolta, si possono classificare come di seguito indicato:

Istruzione

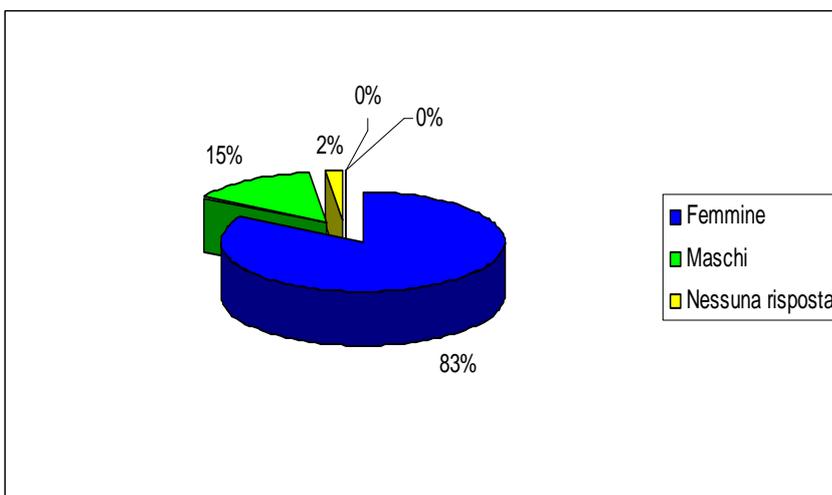


Professione

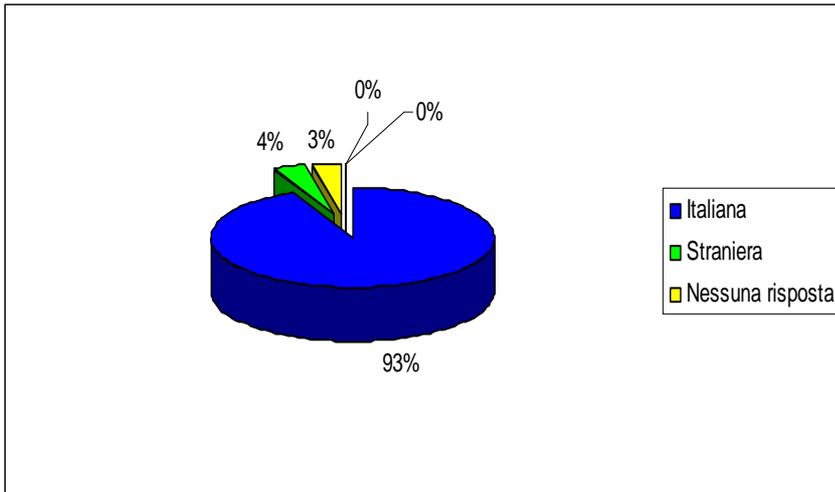


Si riportano, infine, i dati statistici anagrafici degli intervistati:

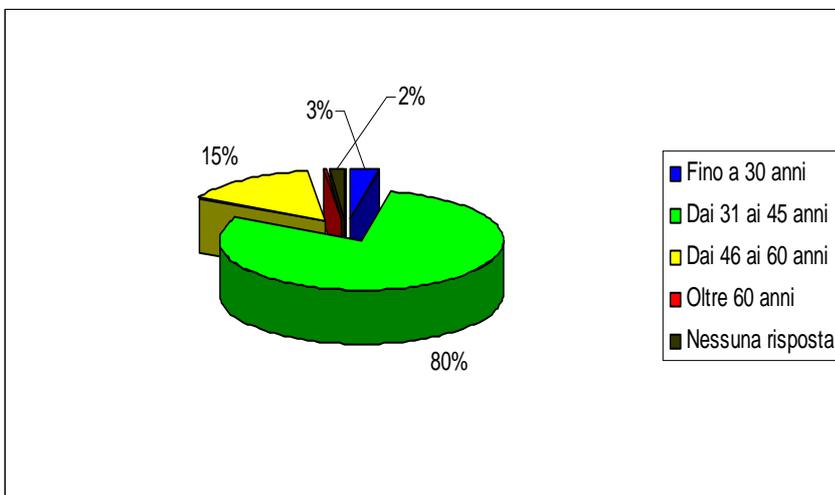
Sesso



Cittadinanza



Età



SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE A.S. 2014-15

La presente relazione è una sintesi del risultato del questionario di soddisfazione che è stato inviato per posta elettronica a circa 1300 utenti.

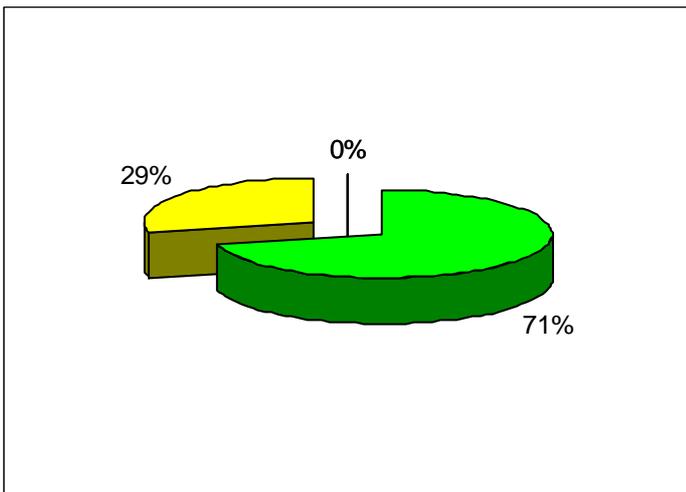
I questionari raccolti e conseguentemente analizzati sono stati 353, una percentuale molto bassa in rapporto al numero di quelli distribuiti.

ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati è stata preceduta dall'inserimento degli stessi in specifico foglio di calcolo e dall'elaborazione statistica delle variabili indagate.

Nel grafico che segue vengono riepilogati i dati percentuali della sommatoria dei diversi giudizi espressi sulle diverse domande indagate nell'ambito della rilevazione condotta:

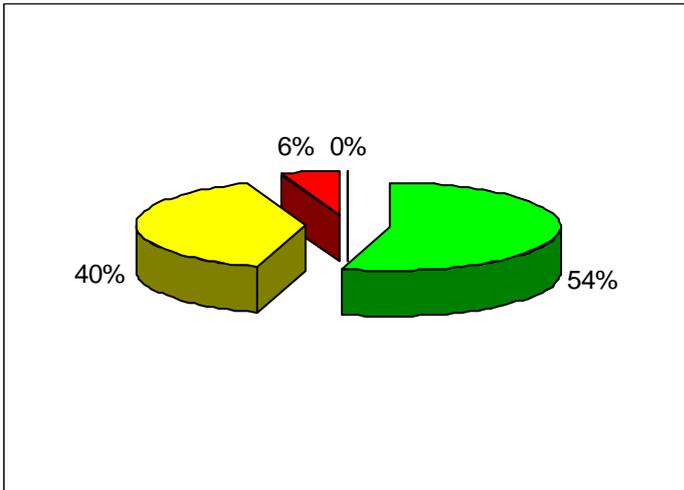
ATTUALMENTE SUO FIGLIO UTILIZZA LA MENSA SCOLASTICA:



il 71% mangia tutti i giorni

il 29% mangia solo alcuni giorni della settimana

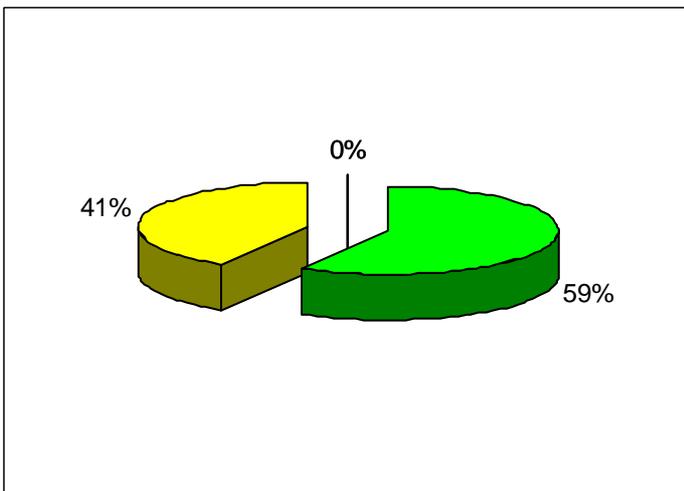
SUO FIGLIO APPREZZA LA MENSA ANCHE COME OPPORTUNITÀ DI STARE INSIEME AD ALTRI BAMBINI?



**il 54% molto
il 40% abbastanza
l'6% poco.**

Un dato significativo che dimostra come i bambini ricerchino momenti di socializzazione consumando il pasto con i propri coetanei. Il pranzo consumato a scuola, sostituendo il pasto, che per tradizione è il momento di incontro familiare, assume valenze relazionali importanti.

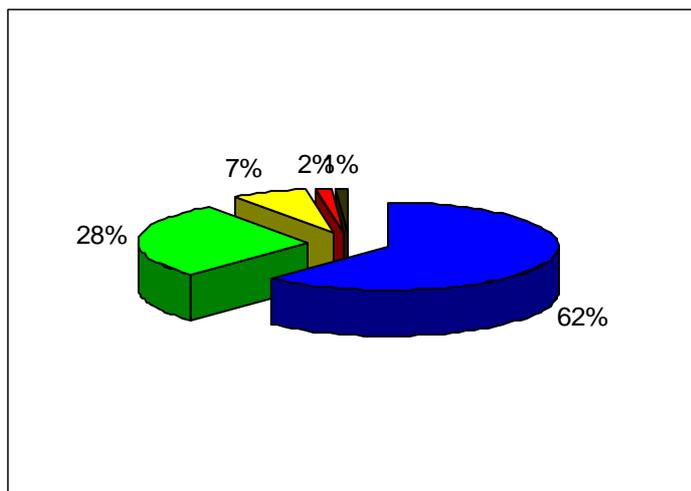
E' A CONOSCENZA CHE NELLA MENSA SCOLASTICA VENGONO UTILIZZATI PRODOTTI LOCALI, BIOLOGICI, DOP E IGP ?



**il 59% ne è a conoscenza
il 41% lo ignora.**

Dall'analisi si evince una percentuale molto alta di genitori attenti ed informati. I genitori, insieme agli insegnanti sono le figure " adulte" che ruotano intorno al mondo dei bambini e pertanto è importante il loro coinvolgimento nei percorsi di educazione nutrizionale

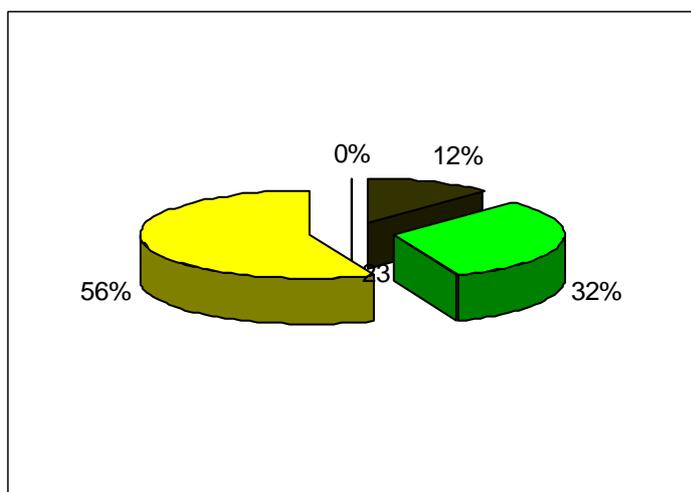
SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI DI UN SERVIZIO MENSA DI QUALITÀ. INDICHI CON 1 QUELLO PIÙ IMPORTANTE E DI SEGUITO GLI ALTRI FINO A 4



**il 62% qualità degli ingredienti
il 28% controllo e la sicurezza nella produzione
il 1% non ha dato risposta
il 2% opportunità di socializzazione
il 7% varietà dei menù.**

E' evidente e comprensibile che quasi la totalità degli intervistati considerino la qualità e il controllo degli alimenti l'aspetto più importante di una mensa scolastica. Stupisce, invece, che, anche se solo il 7%, reputi la varietà del menù l'aspetto prioritario della mensa.

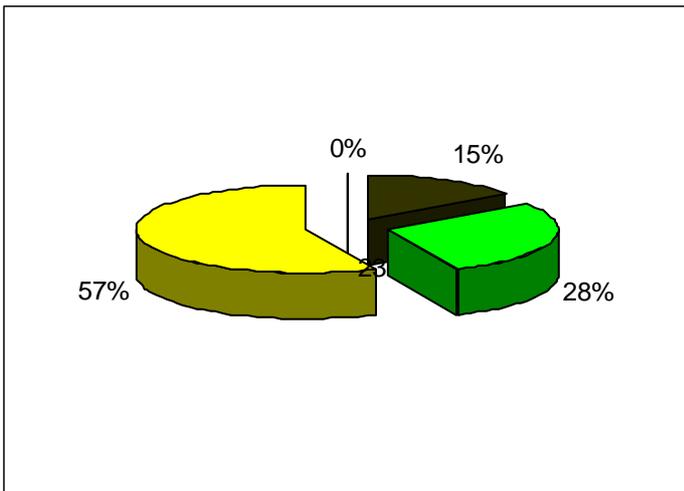
E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA OFFERTA DAL PERSONALE DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI?



**il 56% molto
il 32% abbastanza
il 12% poco.**

In una strategia di interventi è importante che il personale degli uffici amministrativi sia il punto di riferimento della famiglia, dando precise informazioni su tutte le tematiche inerenti il servizio di ristorazione scolastica, rappresentando, così uno strumento di collegamento tra il Comune, erogatore del servizio e i cittadini/utenti.

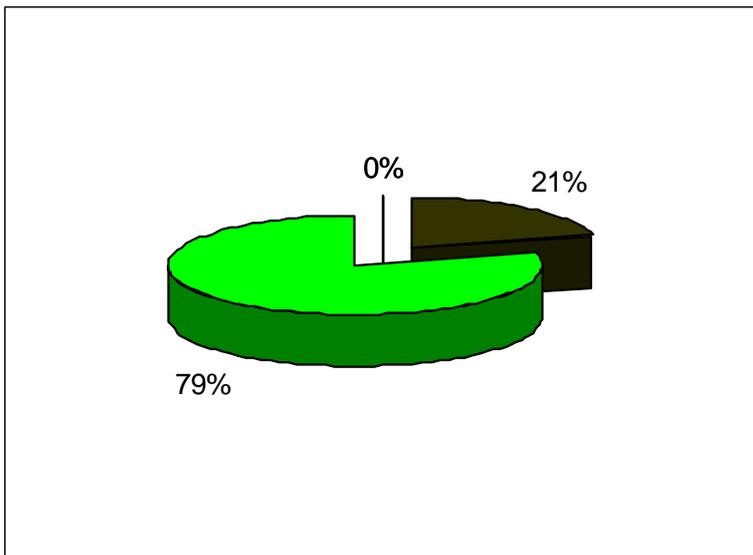
COMPLESSIVAMENTE LEI È SODDISFATTO DEL SERVIZIO MENSA?



il 57% molto
il 28% abbastanza
il 15% poco

Si riscontra un livello di soddisfazione medio-alto.

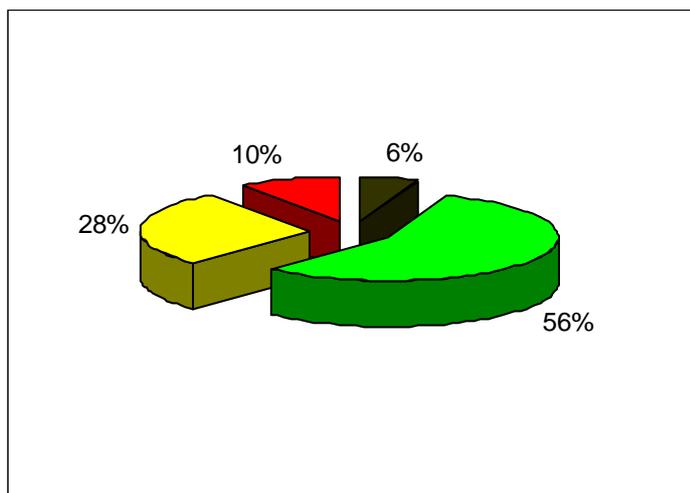
TI PIACE MANGIARE A MENSA?



l' 79% si
il 21% no

Un risultato confortante, nonostante alcuni cibi non graditi, ma anche significativo perché il momento del pasto viene vissuto come occasione di confronto, socializzazione, ma anche di divertimento.

QUANTO MANGI A SCUOLA?



- il 56% molto
- il 28% abbastanza
- il 10% poco
- il 6% quasi niente

risultato apprezzabile considerato che solo il 16% mangia poco o quasi niente

Ai bambini è stato poi chiesto di elencare i piatti che gradiscono e quelli non graditi. Di seguito una Top Ten :

|  non mi piace |  mi piace |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. verdure2. pesce3. pasta e piselli4. pasta e zucchine5. minestrone6. riso e fagioli7. pasta e lenticchie8. frutta non sbucciata | <ol style="list-style-type: none">1. pasta al sugo2. lasagna3. frittata di pasta4. pasta gratinata5. pizza6. polpette7. pollo8. mozzarella9. prosciutto cotto10. frutta sbucciata |

CONCLUSIONI

La ristorazione scolastica, per l'impatto numerico e per la valenza educativa costituisce una delle opportunità più importanti per l'instaurarsi di corrette abitudini alimentari, e persegue un duplice obiettivo: nutrizionale ed educativo. I bambini che si avvicinano al cibo, non si aspettano il rispetto dei livelli nutrizionali o corretti apporti calorici, ma solo la gradevolezza del cibo, rifiutando quello che per abitudini alimentari, per forma, colore (il famigerato verde) normalmente non mangiano.

Emerge, in tutta la sua importanza ed attualità, la figura dell'insegnante che gioca un ruolo fondamentale nel favorire l'arricchimento del modello alimentare casalingo del bambino di nuovi sapori, gusti e nuove esperienze alimentari. Il ruolo dell'insegnante è determinante dal momento che deve saper gestire, con serenità, le difficoltà iniziali di qualche bambino che può rifiutare un cibo mai consumato prima o un gusto non gradito al primo assaggio. Il bambino è molto sensibile, soprattutto nei primi anni della scuola, all'opinione autorevole della maestra e mangerà molto più volentieri un cibo che le insegnanti ritengono importante. D'altra parte, le insegnanti non devono indurre insicurezza o confusione nel bambino e non devono offrire segnali di rifiuto o contraddittori verso un alimento in quanto potrebbero far persistere diffidenze nell'accettazione.

In una strategia di interventi, prioritario è il coinvolgimento delle famiglie che possono vanificare gli sforzi degli insegnanti con espressioni di non apprezzamento del cibo servito ai loro figli. Un genitore attento deve accertarsi che il cibo sia di qualità e che vengano effettuati tutti i controlli, di contro deve stimolare e invogliare il proprio figlio a sperimentare anche i pasti che non sono di gradimento, insegnando la prima regola: rispetto per il cibo!

Un ringraziamento a tutti i genitori che hanno partecipato attivamente, a tutti quegli insegnanti e operatori che svolgono con dedizione il proprio lavoro, ma soprattutto ai bambini che ci hanno fatto sorridere con le loro richieste.

**Il Dirigente
- Avv. Luigi Mea -**