



Con la valutazione dei cittadini miglioriamo i servizi comunali

Soddisfazione del cittadino: i servizi comunali in ascolto

| PROCESSI | SERVIZI |
|----------|------------------------------------------------|
| 2 | Servizio protocollo |
| 4 | Servizio tributi |
| 7 | Servizi demografici |
| 10 | Ufficio Relazioni con il Pubblico |
| 11 | Polizia locale: sicurezza percepita |
| 15 | manutenzione scuole primarie e secondarie inf. |
| 16 | Mensa scolastica |
| 17 | pre post scuola + trasporti |
| 18 | centro estivo |
| 19 | manifestazioni culturali |
| 19 | Biblioteca Civica |
| 20 | manifestazioni tempo libero |
| 20 | sport |
| 21 | Informagiovani |
| 21 | Servizio civile |
| 23 | edilizia privata |
| 25 | illuminazione, viabilità |
| 27 | Verde pubblico |
| 28 | Igiene urbana |
| 30 | qualità ambientale |
| 31 | Trasporti pubblici locali |
| 32 | Protezione civile |
| 33 | asili nido |
| 33 | asilo nido centro estivo |
| 34 | tutela minori: utenti villa cingoli |
| 35 | Centri diurni disabili |
| 36 | Centro diurno anziani |
| 38 | Servizi cimiteriali |
| 38 | Manutenzione cimiteri |
| 39 | suap |
| 40 | attività produttive e commerciali |
| 41 | Farmacie comunali |

Di cosa si tratta

Per la maggioranza dei servizi è stato proposto ai cittadini un **questionario cartaceo** da compilare.

Per i servizi evidenziati **in azzurro**, erogati in forma diffusa, è stato predisposto un questionario distribuito in più servizi e disponibile direttamente **on line**.

In forma sperimentale, anche per diversi servizi è stata promossa la compilazione del questionario direttamente on line .

Le indagini sono state attive da metà marzo a metà aprile 2015.

In queste schede si presentano i risultati in forma aggregata.

In neretto: le indagini di customer di cui viene presentata una rielaborazione dei dati.

Mensa scolastica (16)

Di cosa si tratta

La gestione della mensa scolastica presso le scuole di Vercelli e delle iscrizioni delle famiglie. L'attività è condivisa tra Azienda farmaceutica e Ufficio Scuola del Comune di Vercelli.

Le aree di indagine

1. le Informazioni e procedure di iscrizione
2. gli Ambienti
3. gli Operatori
4. i Menu
5. la Socializzazione
6. Valutazione complessiva

Questioni di Metodo

- la scala utilizzata per esprimere la propria soddisfazione è

MOLTO

ABBASTANZA

POCO

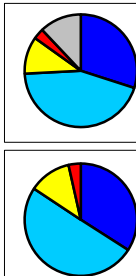
PER NULLA

Non so/ non rispondo

- Quando la percentuale dei “non so/non rispondo” è pari o superiore al 10% non viene considerata e le percentuali vengono ricalcolate solo sulla base di coloro che effettivamente hanno espresso il grado di soddisfazione (“normalizzazione”).

I numeri di sintesi:

| PROCESSO | molto | abbastanza | poco | per niente | non risp. |
|--------------|---------------|------------|------|------------|-----------|
| 16 | | | | | |
| Mensa scol. | 4190 | 6184 | 1496 | 432 | 1684 |
| Questionari: | 30% | 44% | 11% | 3% | 12% |
| 999 | 74,17% | | | | |
| | 34% | 50% | 12% | 4% | |
| | 84,33% | | | | |



Curiosità: chi risponde?

72%: mamme

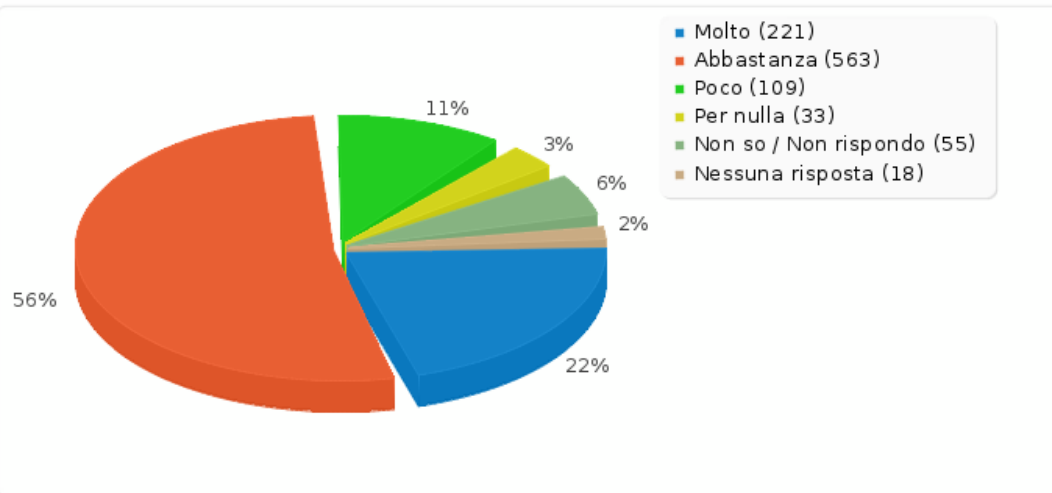
80%: italiani

20%: stranieri

Mensa scolastica (16)

1. Informazioni e procedure di iscrizione

1a. Informazioni = 78% soddisfatti

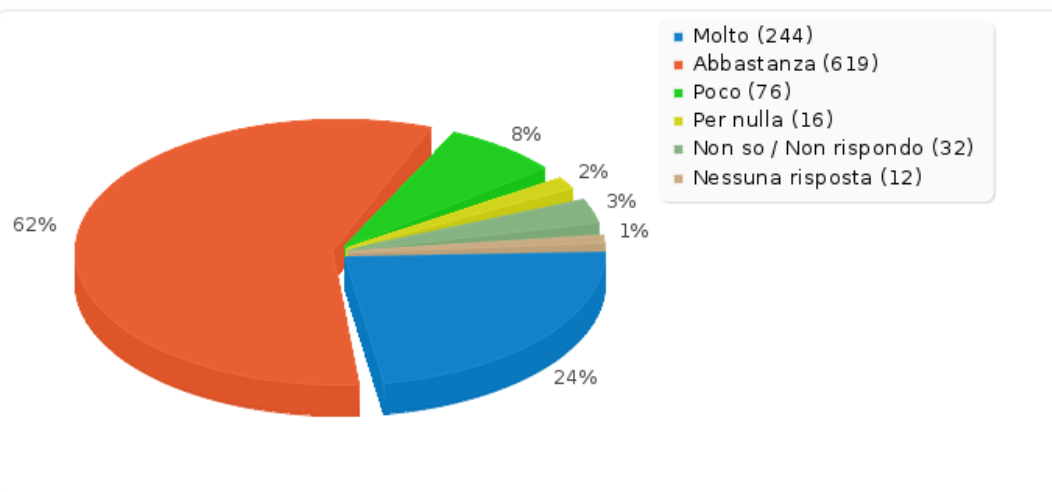


Da analisi filtrata dei dati, il 12% degli stranieri non sa se ci sono informazioni, però gli stranieri sono più soddisfatti.



Priorità di Miglioramento:
Informazioni più accurate per gli italiani e meglio diffuse presso gli stranieri.

1b. procedure di iscrizione = 86% soddisfatti



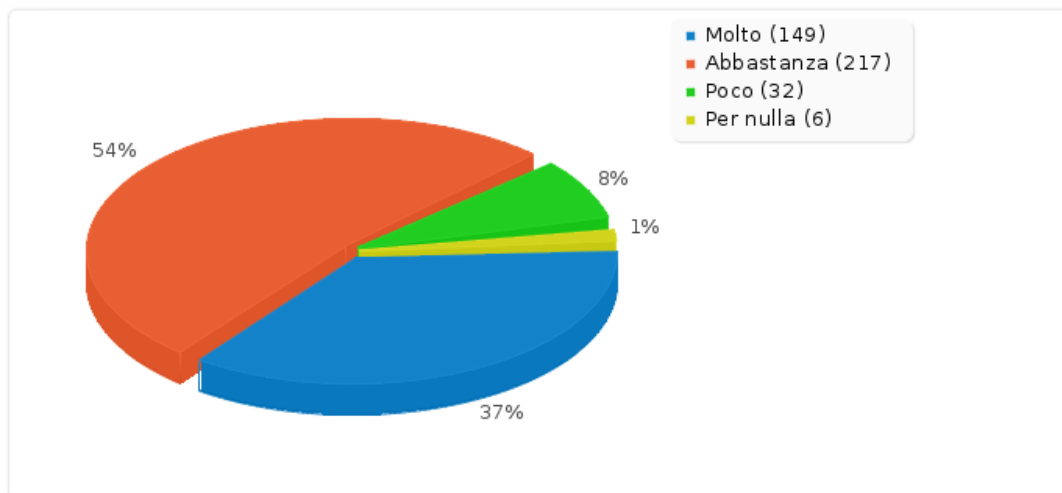
Le aree di indagine

1. le Informazioni e procedure di iscrizione
2. gli Ambienti
3. gli Operatori
4. i Menu
5. la Socializzazione
6. Valutazione complessiva

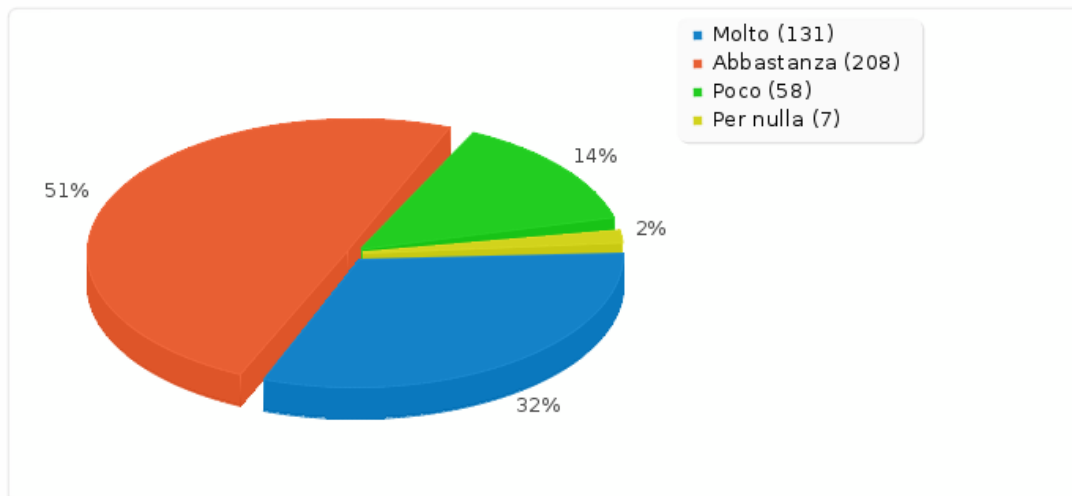
Mensa scolastica (16)

2. Gli Ambienti: il 12% dei genitori non risponde

2a. Gli Ambienti sono puliti = 91% soddisfatti



2b. Gli Ambienti sono confortevoli = 83% soddisfatti



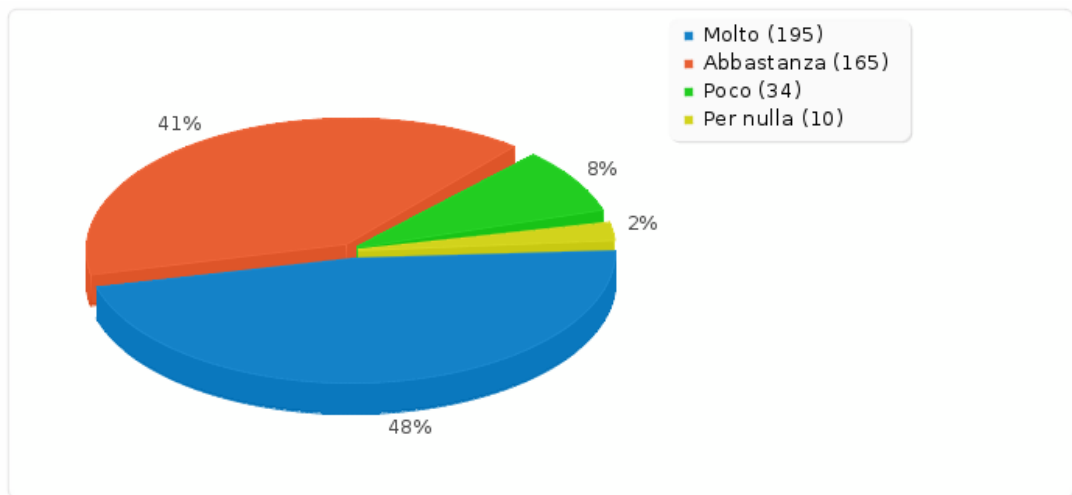
Le aree di indagine

1. le Informazioni e procedure di iscrizione
2. gli Ambienti
3. gli Operatori
4. i Menu
5. la Socializzazione
6. Valutazione complessiva

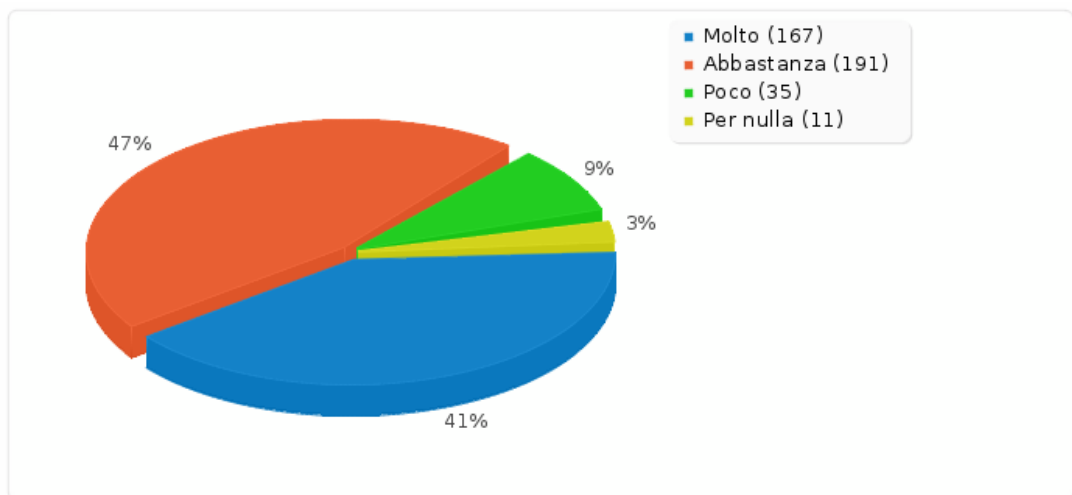
Mensa scolastica (16)

3. Gli Operatori: il 13-15% dei genitori non risponde

3a. Operatori cortesi e disponibili = 89% soddisfatti



3b. Operatori competenti e professionali = 88% soddisfatti



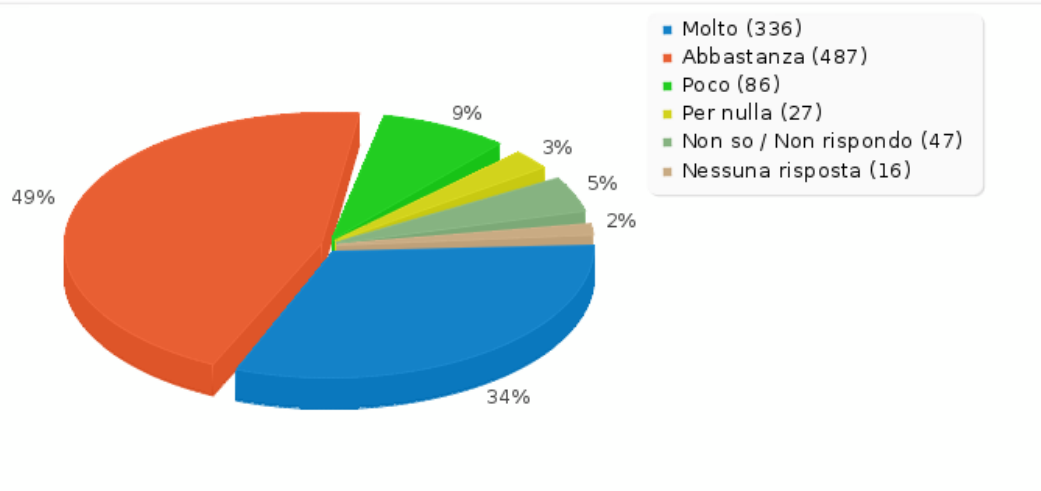
Le aree di indagine

1. le Informazioni e procedure di iscrizione
2. gli Ambienti
3. gli Operatori
4. i Menu
5. la Socializzazione
6. Valutazione complessiva

Mensa scolastica (16)

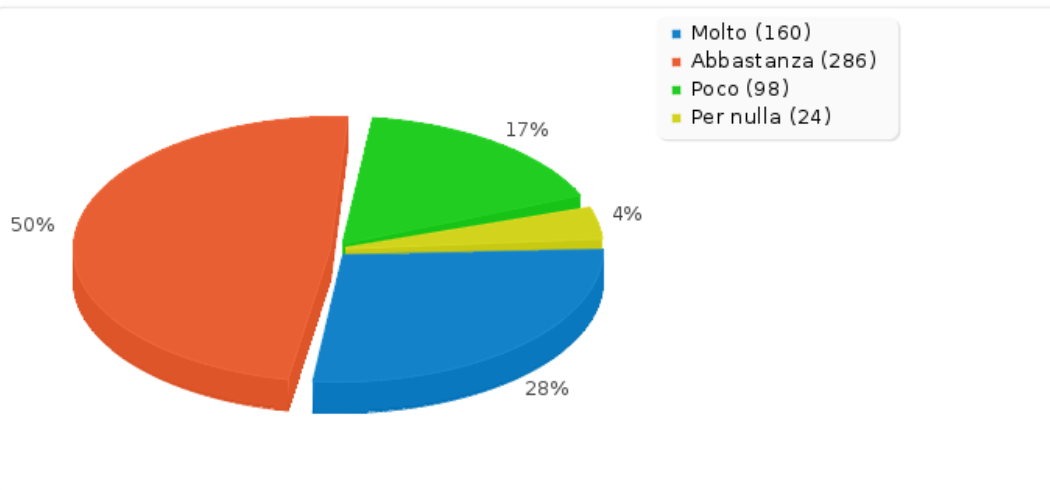
4. i Menu: invernale ed estivo e le diete speciali

4a. Alternanza menu invernale/estivo = 83% soddisfatti

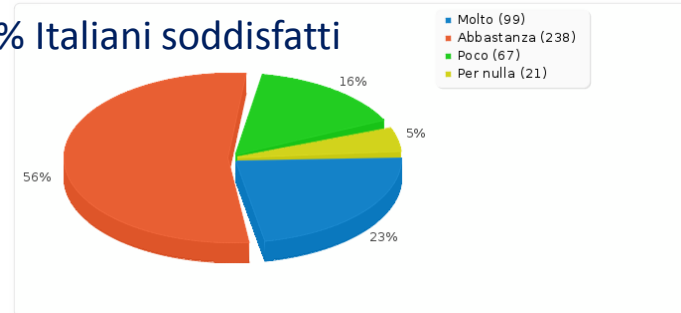


► Priorità di miglioramento: L'attenzione alle diete speciali (per quanto già soddisfacente).

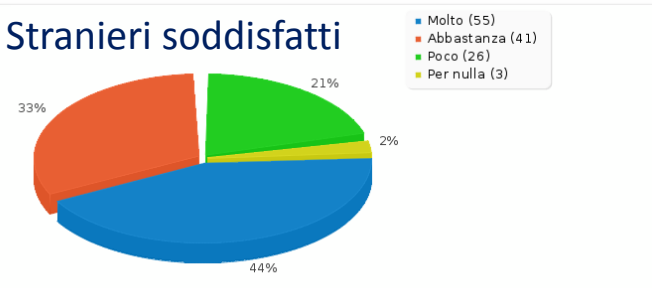
4b. Le diete speciali = 78% soddisfatti



79% Italiani soddisfatti

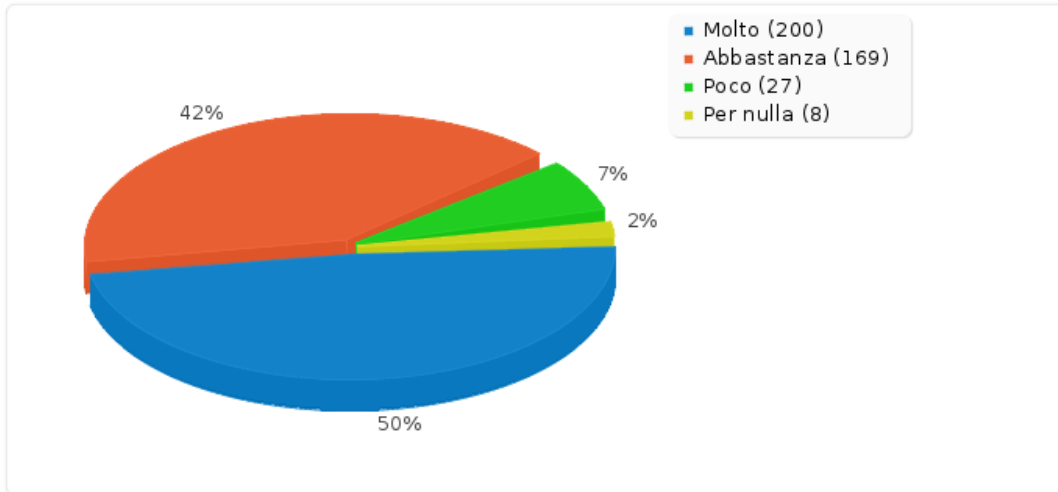


77% Stranieri soddisfatti

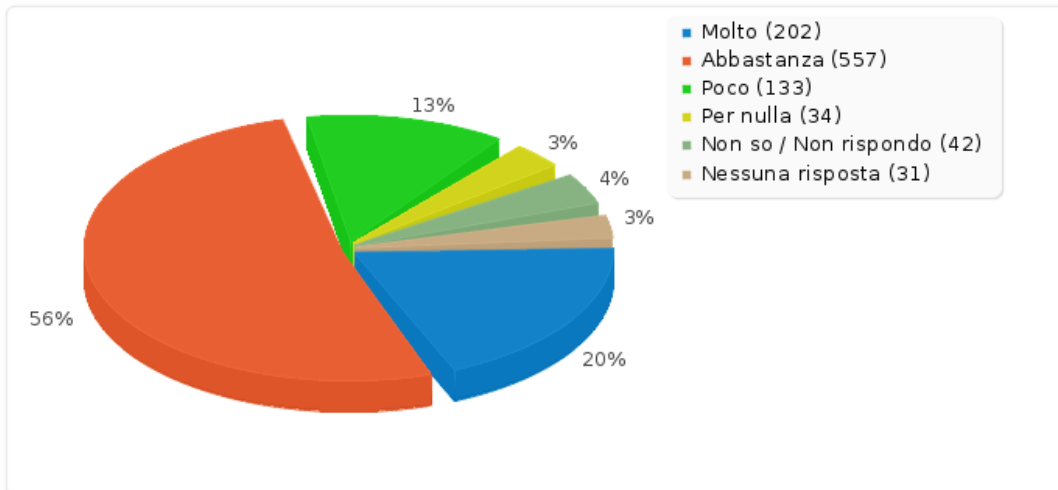


Mensa scolastica (16)

5. La Socializzazione: il 14% dei genitori non risponde alla domanda
Soddisfatti = **92%**



6. Valutazione complessiva = **76%** soddisfatti



Le aree di indagine

1. le Informazioni e procedure di iscrizione
2. gli Ambienti
3. gli Operatori
4. i Menu
5. la Socializzazione
6. Valutazione complessiva

PAROLE-CHIAVE: Cosa fare per migliorare?

BAMBINI

FRUTTA

L'INSALATA POSSIBILE statistiche
PORZIONI Indagine
POSSIBILITA MENU VERDURE
scolastica PROPORRE BIANCO GENITORE DIETA
CIBI VOLTE PROSCIUTTO PRANZO SCELTA PIATTO
MAGGIOR VENGONO MEGLIO APPETIBILI TROPPO ALUNNI
PESTO UNICO RISPONDERE PARTE STATO AMBIENTI
PROPOSTI ALCUNI CREDITO SPESSE METTERE BIMBI
QUALITA FORMAGGIO HANNO LASAGNE PRESENTE
FASCE SECONDI MOMENTO BENE SECONDO QUANTITA GIORNI
FINOCCHI PRIMO FARE CAMBIARE PRIMI APPETIBILE
SUGO SEMPLICI SODDISFACENTE FIGLIO CARNE
POSSONO BUONI QUESTIONARIO FORNIRE OPERATORI
BAMBINO QUANDO PASTA CASA PIZZA SCUOLA PASTO
CONDIRE più MANGIARE PRESENTI
PIATTI PERSONALE COSTO ABBONDANTI
GIUDIZIO TONNO GENITORI EVITARE brevi
CAPELLI AUMENTARE
GRADITO MIGLIORARE SAREBBE ESTIVO
SERVIZIO DOMANDE
QUANTO PASTI LOCALI
VERDURA
INSALATA