

APPENDICE

CONTROLLO DELLA QUALITÀ

*Report “RILEVAZIONE MONITORAGGIO QUALITÀ
DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI ASTI ESERCIZIO 2021”*



COMUNE DI ASTI

CONTROLLO DELLA QUALITÀ

RILEVAZIONE MONITORAGGIO QUALITÀ
DEI SERVIZI EROGATI
DAL COMUNE DI ASTI

ESERCIZIO 2021



SOMMARIO

INTRODUZIONE	3
NOTA METODOLOGICA	3
UFFICIO RICERCA FINANZIAMENTI.....	5
UFFICIO URBANISTICA (INFORMAZIONI TECNICHE).....	13
UFFICIO URBANISTICA (ACCESSO PRATICHE).....	19
UFFICIO SISTEMI INFORMATIVI.....	25
UFFICIO SERVIZI CASA.....	32
SEGRETARIATO SOCIALE (FRONT OFFICE).....	38
UFFICIO ASSICURAZIONI.....	43
ARCHIVIO STORICO.....	49
UFFICIO TRIBUTI (FRONT OFFICE).....	56
ASILI NIDO.....	64
UFFICIO APPALTI.....	75
UFFICIO AMBIENTE (UTENTI ESTERNI)	83
UFFICIO AMBIENTE (UTENTI INTERNI).....	91
MENSA SCOLASTICA (PERSONALE SCOLASTICO).....	97
MENSA SCOLASTICA (GENITORI).....	116
ASTITEATRO.....	140



NOTA INTEGRATIVA

INTRODUZIONE

I report riferiti ai servizi offerti dal Comune di Asti prendono in analisi 15 questionari di monitoraggio somministrati per l'annualità 2021 a diversi tipi di utenza, sia esterna che interna all'amministrazione comunale.

Si tratta, infatti, di questionari molto diversi tra loro che possono rivolgersi a personale interno o esterno agli Uffici, pubblici o fruitori dei servizi. Tale eterogeneità delle variabili, da un lato consente di approfondire le peculiarità dei servizi, dall'altro ci presenta un ventaglio non omogeneo sul monitoraggio complessivo. Pertanto, prima di leggere i dati, si precisa che gli elementi da tenere in considerazione e che differiscono da un'analisi all'altra sono:

- Modalità di somministrazione
- Tipologia di utenza
- Tipologia di servizio
- Numero e tipologia di domande
- Rapporto tra l'utenza complessiva e il numero di questionari somministrati

NOTA METODOLOGICA

I dati dei questionari sono stati elaborati tramite fogli Excel e trasformati in grafici per una più semplice comunicazione.

Come già detto, la varietà nella tipologia dei servizi e dell'utenza coinvolta, nonché delle modalità di somministrazione, del numero di quesiti e questionari raccolti, rendono difficile una restituzione organica dei report di monitoraggio, ma si è comunque deciso di individuare dei punti comuni a tutti i questionari. Tutti i report di seguito riportati, infatti, sono suddivisi in 3 sezioni principali:

1. **Dati generali sull'utenza:** n. di questionari compilati, utenza complessiva e percentuale di affidabilità del dato;
2. **Struttura del questionario:** composizione e tipologia delle domande, dati sulla somministrazione;
3. **Risposte:** suddivise a loro volta in soddisfazione in merito al servizio, frequenza/accesso al servizio e informazioni sull'utenza (dati socio-demografici). A tali sezioni si è deciso di integrare in alcuni casi altre sottosezioni necessarie a fornire una panoramica completa del servizio, e in alcuni casi una sezione commenti aperta di analisi qualitativa.

Qualora per le principali sezioni o sottocategorie non fosse possibile segnalare e indicare dei dati, si è scelto di indicare ugualmente la sezione in ottica di integrazione successiva o comparazione per le prossime annualità.

SUGGERIMENTI PER UN MONITORAGGIO ATTENTO

Per un monitoraggio consapevole ed efficace dei servizi presi in analisi si consiglia, per gli anni futuri, di strutturare con anticipo un **modello di questionario base per ogni servizio**, che prenda in analisi le tre sezioni inserite nella categoria "3. Risposte" (soddisfazione del servizio, dati di frequenza, dati socio-demografici). Ai quesiti più generali presenti e comparabili di anno in anno, si potrà poi decidere di affiancare altri quesiti (ad es. attinenti a uno specifico argomento o progetto che si vorrebbe portare avanti per la successiva annualità).

Risulta inoltre molto **utile formare il personale addetto alla somministrazione e gestione di tutte le fasi di monitoraggio sul valore e gli scopi** di tale azione, affinché possano contribuire a una più efficace rilevazione dei dati e possano supportare gli utenti nella compilazione stessa dei questionari. In quest'ottica **risulta decisivo riuscire a rilevare l'utenza che usufruisce nel servizio durante il periodo dedicato alla somministrazione del questionario**: ciò risulta un



elemento fondamentale per un buon monitoraggio del servizio, poiché consente di valutare l'attendibilità e rappresentatività del campione preso in analisi.

Indicativamente una buona rappresentatività del questionario prevede un rapporto tra utenza complessiva e numero di questionari somministrati superiore al 20% con una base minima di questionari (ove possibile) non inferiore alle 50 unità.

Infine per una più agevole integrazione e analisi dei dati **si suggerisce di ricorrere prevalentemente a domande a risposta chiusa, a risposta multipla o a scale di valore**, lasciando le domande aperte prevalentemente per approfondimenti, suggerimenti e opinioni. Infatti, seppur molto approfondite e pertinenti, le domande aperte rendono più complesso il processo di aggregazione e spesso riportano scenari troppo complessi ed eterogenei per essere tradotti in azioni concrete di miglioramento. Sono invece molto efficaci per approfondire domande precedenti o per chiedere opinioni su uno specifico argomento.



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO RICERCA FINANZIAMENTI – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	6
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	6
RISPOSTE	6
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	6
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	10
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	11



DATI UTENZA

Numero questionari: 47

Utenza complessiva: ND

Affidabilità del dato: ND

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario proposto presentava 12 domande totali di cui:

- 7 scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e consigli)
- 4 domande chiuse

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio è stato considerato positivamente **da ampia parte** dell'utenza interrogata. Oltre il **54%** ha indicato una **soddisfazione ottima** (punteggio 9 – 10). Per il 38% degli utenti il servizio risulta buono o molto buono, e risulta discreto per il 6% degli intervistati. Solo il 2% degli utenti ha dichiarato che complessivamente il servizio non è soddisfacente.

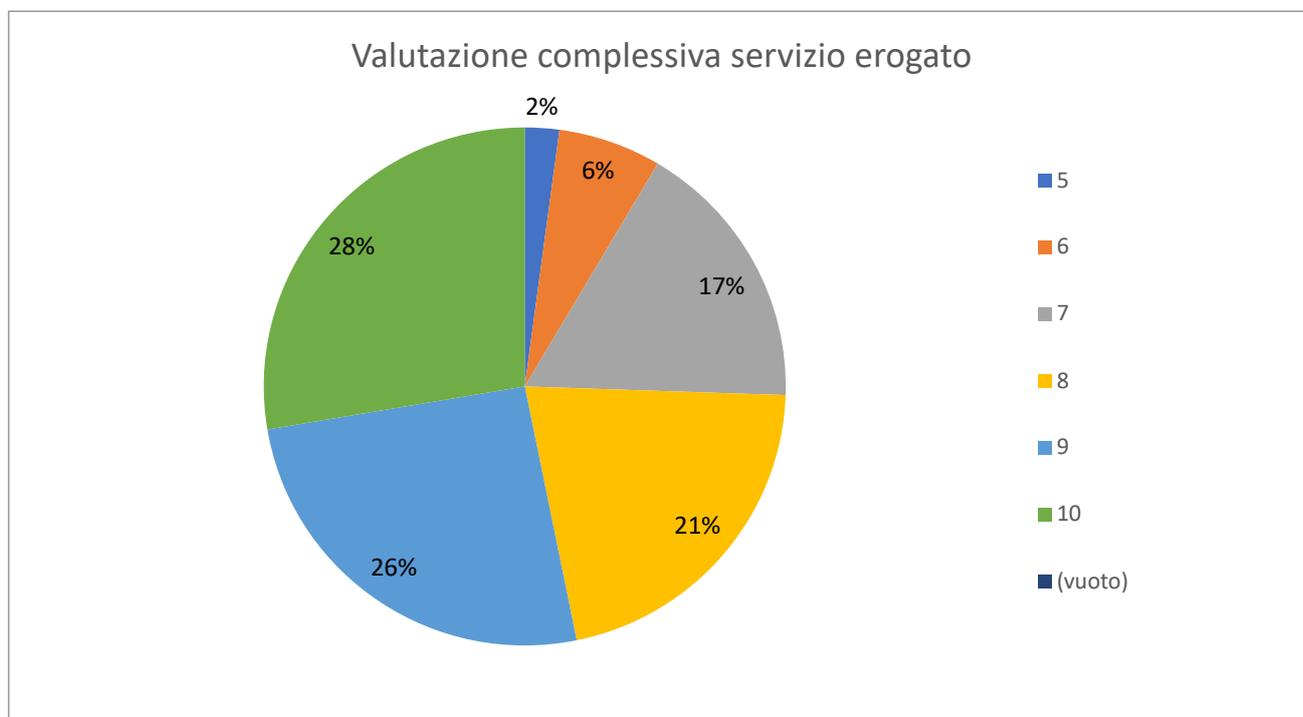


Tabella 1



Complessivamente risultano molto buoni tutti i parametri e indicatori sulla relazione con il personale: tanto la cortesia e disponibilità del personale, quanto la capacità di comunicare in maniera efficace le richieste, i contenuti e i vincoli dei bandi.

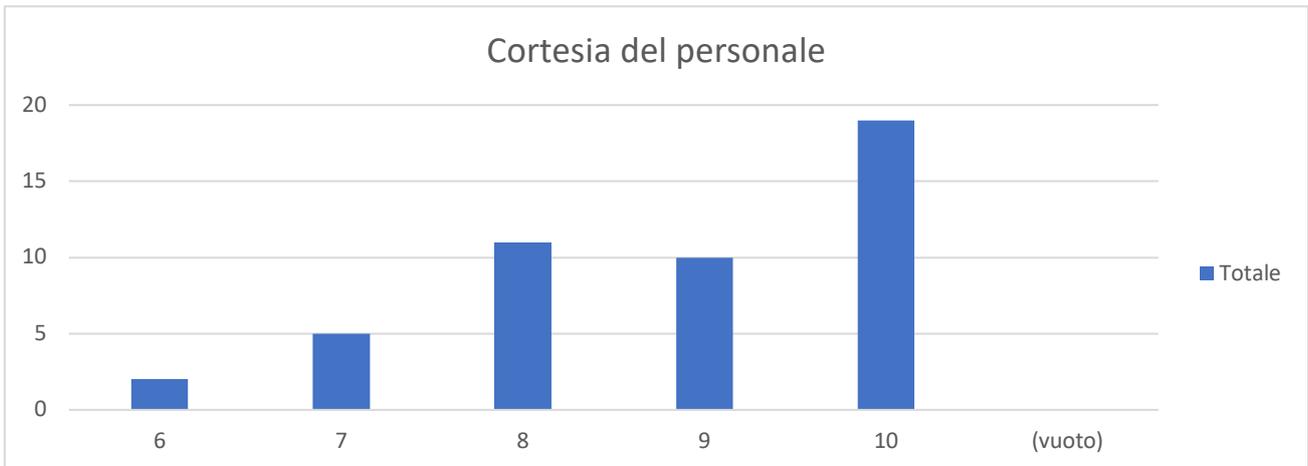


Tabella 2

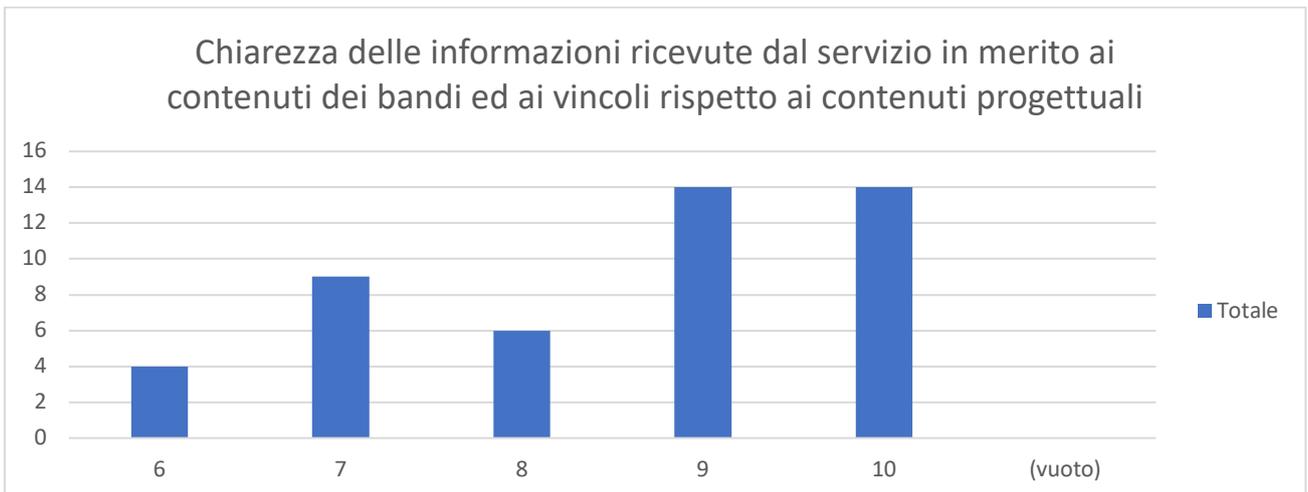


Tabella 3



Ottimo anche il riscontro in merito al supporto alla progettazione. **Il personale risulta preparato e attento a proporre soluzioni adatte alla progettazione dei bandi e nel supporto alla progettazione** (Tabelle n. 4 e n. 5).

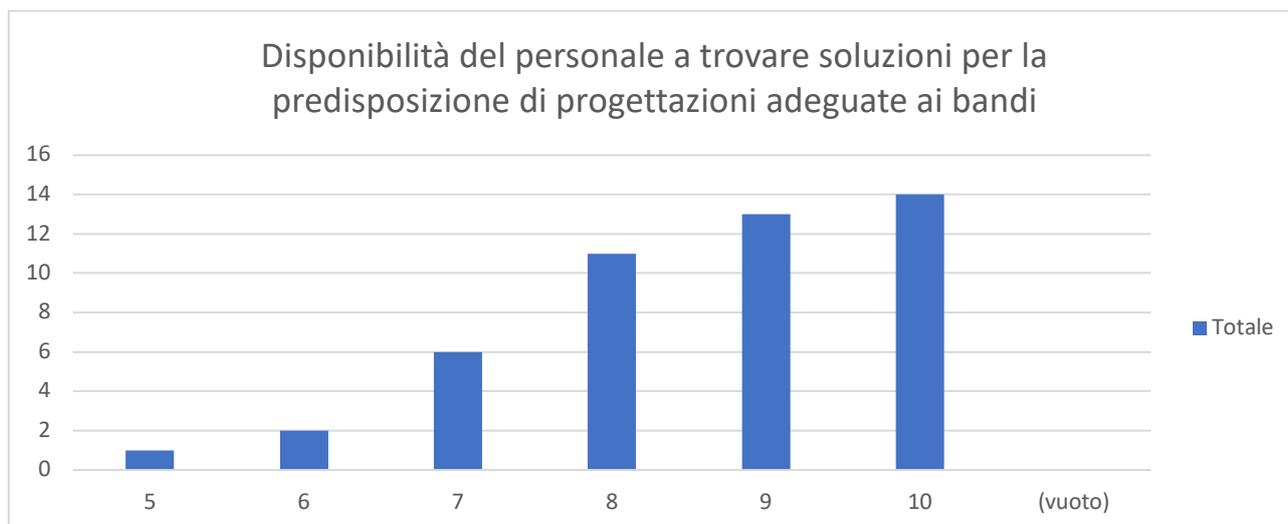


Tabella 4

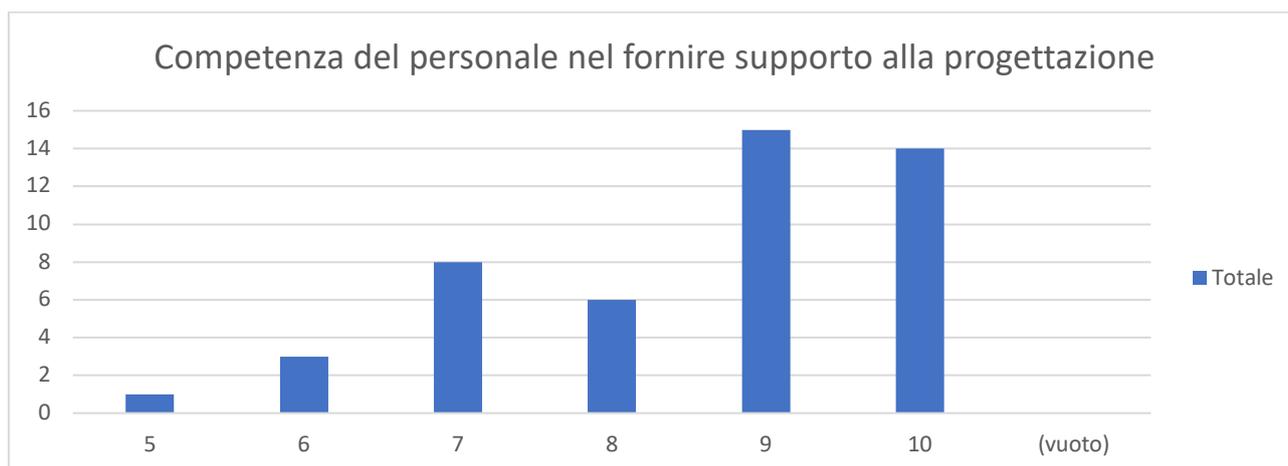


Tabella 5

Ottima la capacità di risposta per quanto riguarda le tempistiche (Tabella n. 6). Oltre la metà dell'utenza ha indicato un punteggio di almeno 8 su 10 per la velocità di risposta alle proprie esigenze. Altrettanto **positiva l'opinione sull'assistenza alla compilazione** (Tabella n. 7): 21 persone hanno dato una valutazione buona (7-8) e 23 una valutazione ottima o eccellente (9-10).



Tabella 6

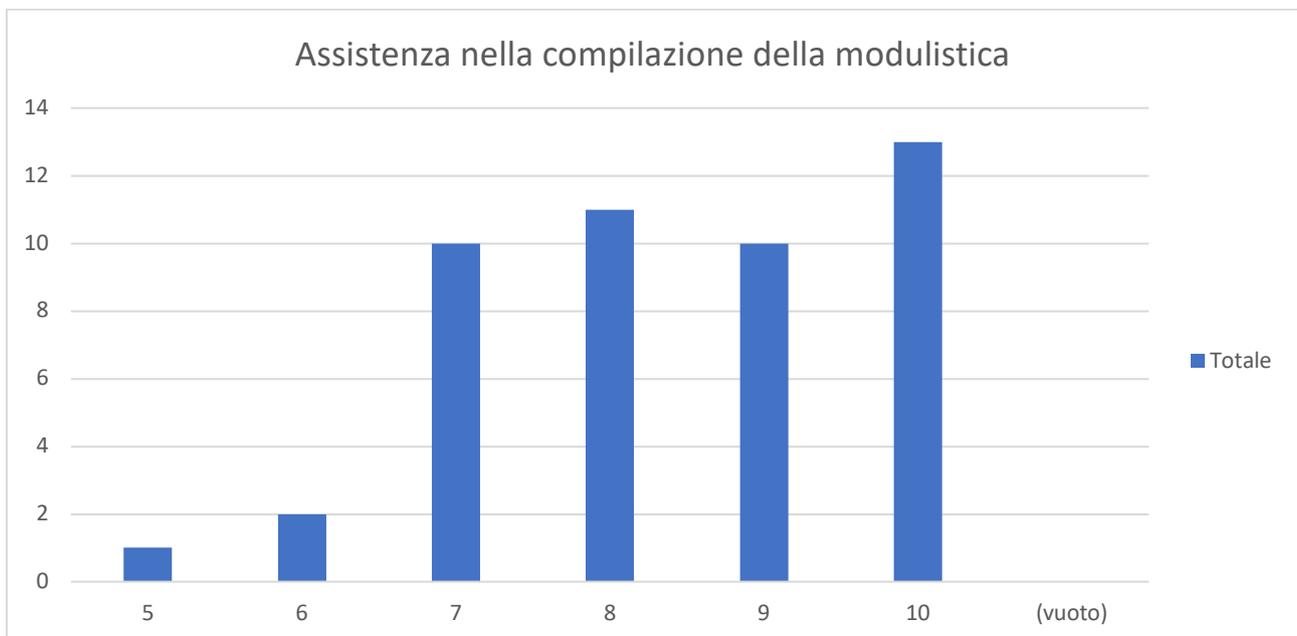


Tabella 7

Inoltre, per l'utenza, è stato possibile indicare suggerimenti e opportunità di miglioramento del servizio. Da quanto emerge dalle risposte **il servizio risulta buono, ma emergono come esigenze dei fruitori un maggior numero di risorse** che possa seguire in maniera organica i finanziamenti e gli affidamenti esterni.

Di seguito vengono riportati i suggerimenti più significativi comunicati dagli utenti:

H. Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

servizio buono

sarebbe necessario ampliarlo in un'ottica di una visione generale e non più spezzettata. l'ufficio non si occupa di tutti i bandi e questo crea poi problematiche sulla rendicontazione e sui vari monitoraggi. Ampliando l'ufficio si potrebbe centralizzare il discorso finanziamenti gestiti, almeno nella parte di controllo, da un unico ufficio, considerando la mole di bandi alla quale ogni anno si accede per i finanziamenti.

potenziamento del personale adibito a questo servizio essenziale per il reperimento di risorse



il servizio è sottodimensionato rispetto alle possibilità di finanziamento esterno oggi disponibili; la competenza in materia di affidamenti (anche se non espressamente connessa al ruolo svolto che si dovrebbe limitare alla fase di ricerca e candidatura ai bandi) è fondamentale.

il questionario è stato valorizzato (TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI) senza aver avuto confronti con il servizio

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio viene utilizzato con **alta frequenza da circa il 20% degli utenti** intervistati. Il 36% utilizza il servizio tra le 2 e le 5 volte all'anno. **Quasi il 35% accede saltuariamente** (meno di due volte all'anno), mentre **più del 10% non utilizza il servizio** (Tabella n. 8).

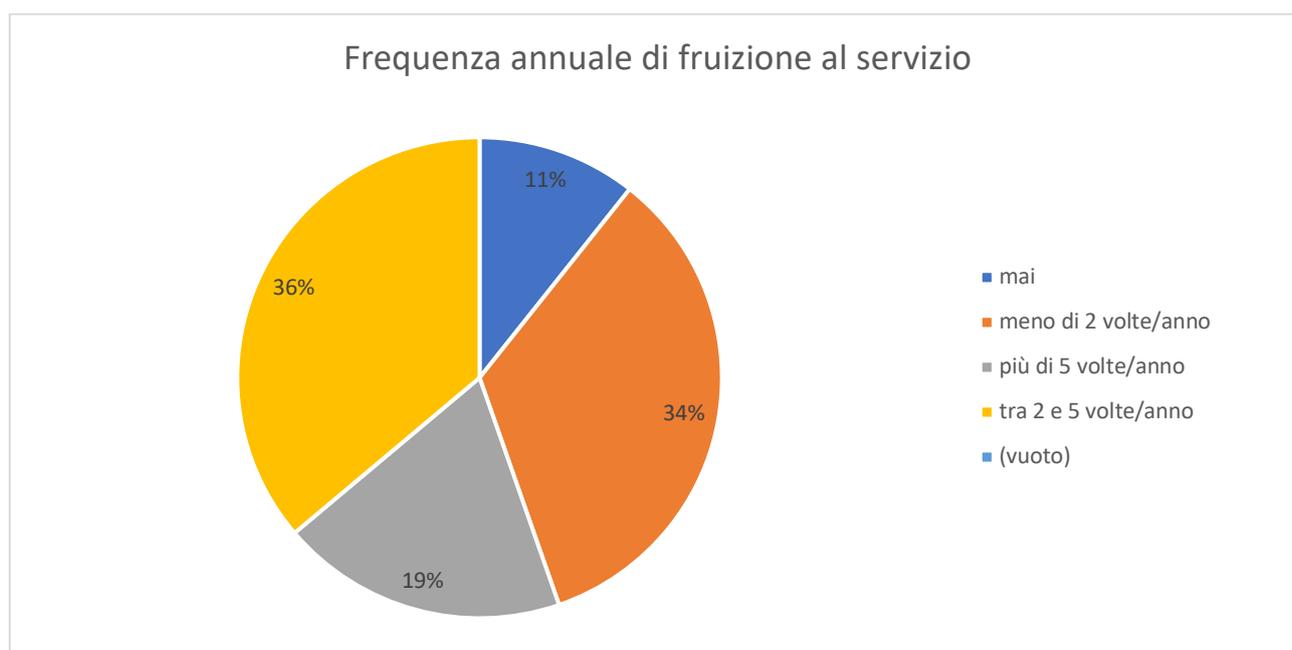


Tabella 8

Principalmente le richieste che arrivano all'ufficio (Tabella n. 9) riguardano **chiarimenti sui bandi attivi o in fase di apertura** (47%), sul **supporto alla progettazione** (21%) o di **informazioni sullo stato** delle ammissioni o rendicontazioni (32%).

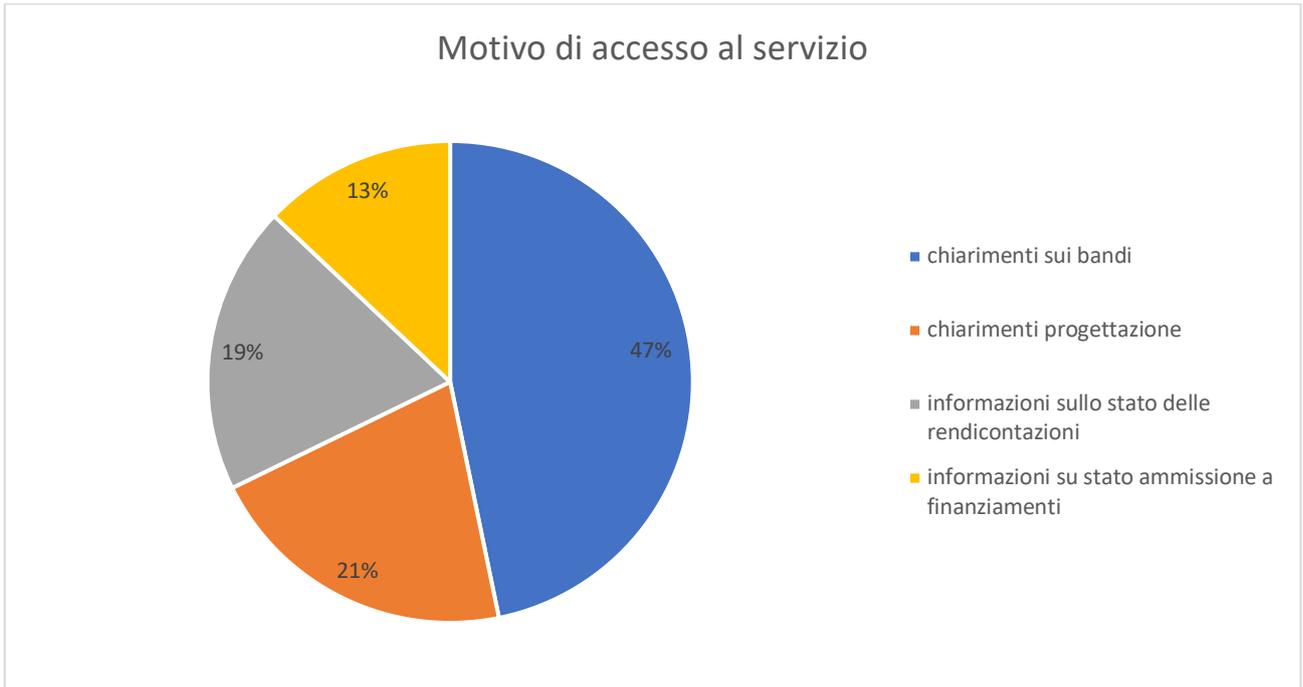


Tabella 9

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

La tipologia di utenza che si rivolge al servizio (Tabella n. 10) appartiene in prevalenza alla categoria C (51%), mentre oltre il 35% appartiene alla categoria D e solo il 13% alle categorie A o B.

Quasi la metà dell'utenza totale (Tabella n. 11) ricopre il ruolo di amministrativo contabile, il 20% quello di tecnico e il 15% di educativo sociale. Seguono poi la Polizia Municipale (6%) e altri ruoli (11%).

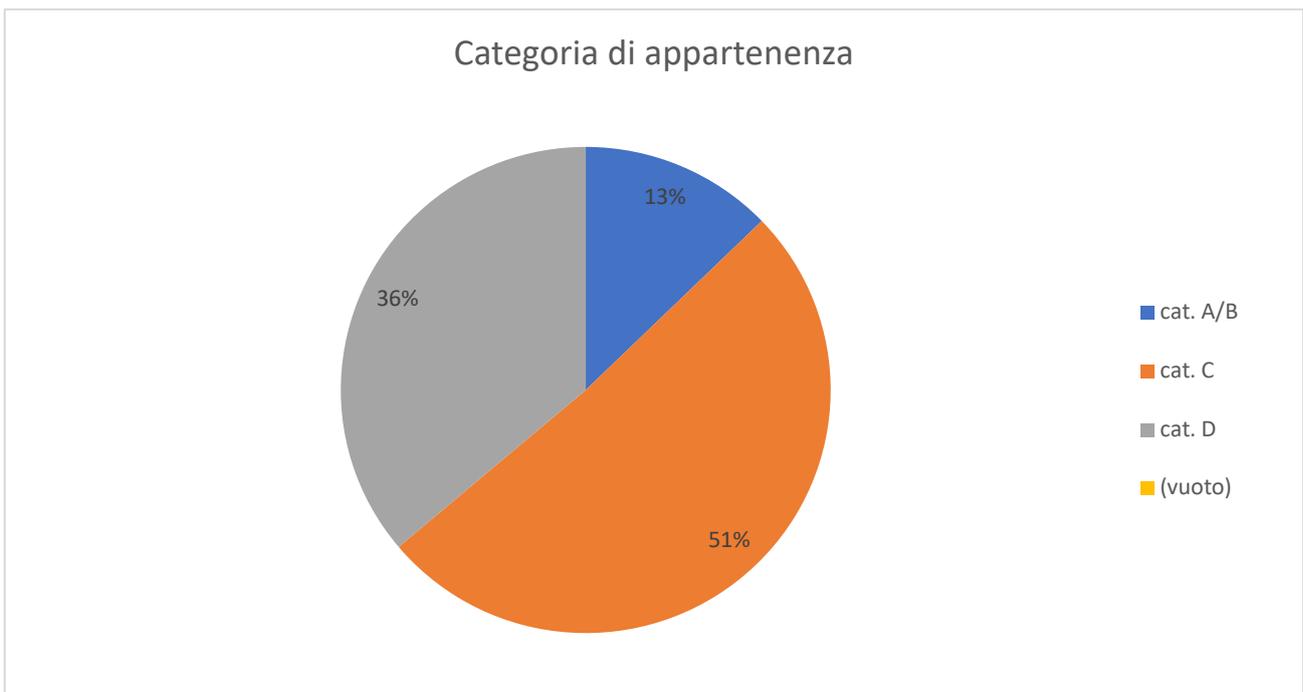


Tabella 10

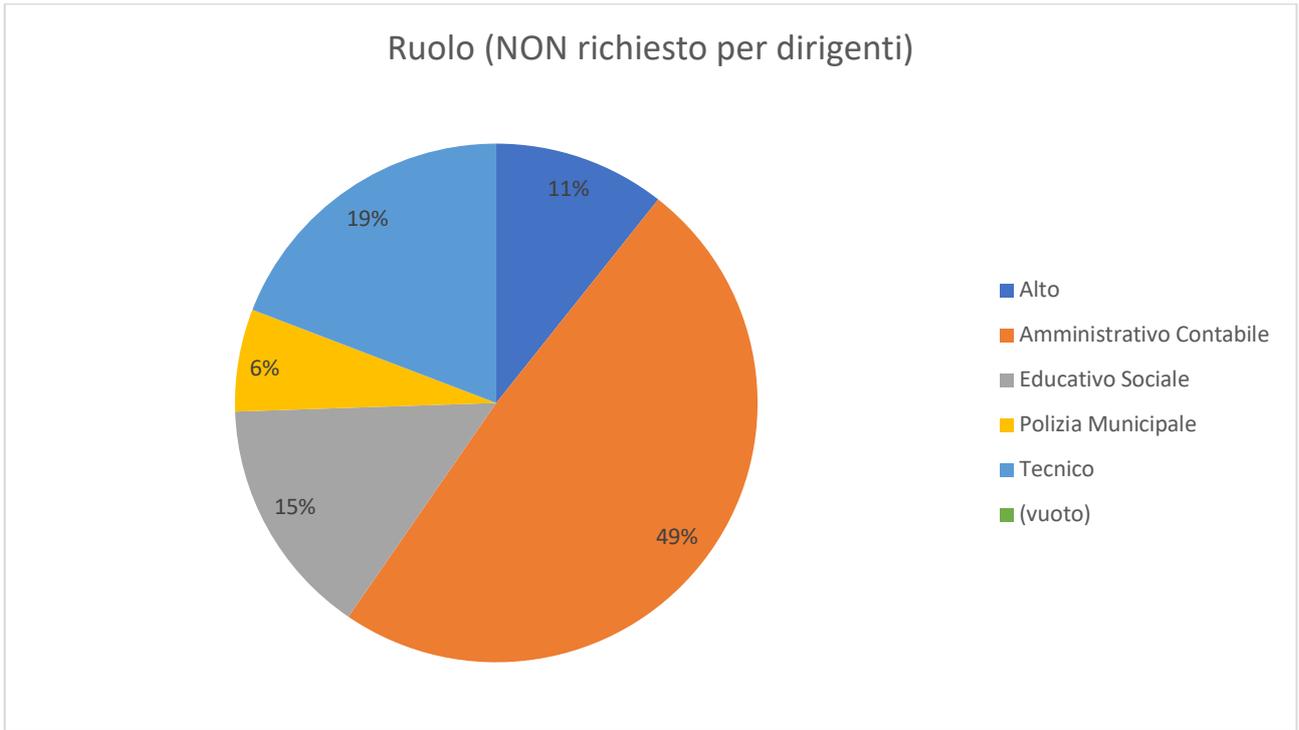


Tabella 11



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO URBANISTICA (INFORMAZIONI TECNICHE) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

Dati utenza	14
Struttura del questionario.....	14
Risposte.....	14
Soddisfazione in merito al servizio.....	14
Frequenza/accesso al servizio.....	16
Informazioni sull'utenza.....	17



DATI UTENZA

Numero questionari: 26

Utenza complessiva: ND

Affidabilità del dato: ND

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario presentava 10 domande di cui:

- 6 scale di valori da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni): NESSUNA RISPOSTA
- 3 domande chiuse

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio ha ricevuto un ottimo punteggio complessivo. **Quasi il 90% degli utenti ha dato il voto massimo al servizio e la restante parte un punteggio di 9/10** (Tabella n. 1).



Tabella 12



Risultano **ottimi tutti i parametri sul personale** /Tabella n. 2 e n. 3) e il servizio con una votazione minima di 8/10.

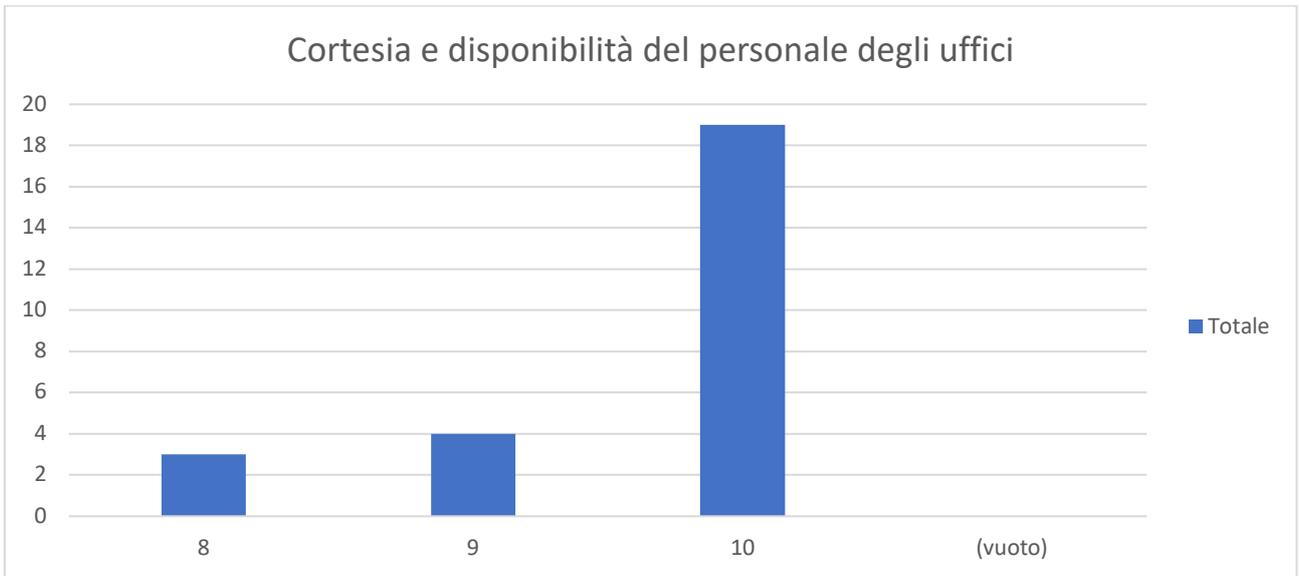


Tabella 13



Tabella 14

Molto buoni i **tempi di attesa** (Tabella n. 4) per il ricevimento delle informazioni: il **77% del campione ha dato una valutazione eccellente** e il 23% ha dato un valore comunque molto positivo.



Tempo di attesa per il ricevimento delle informazioni

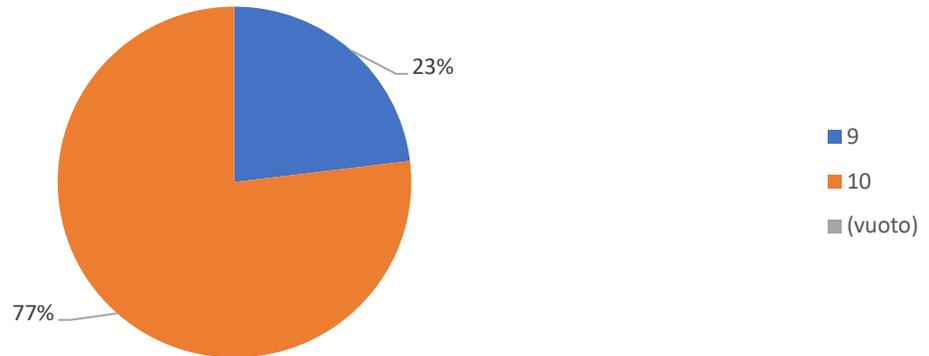


Tabella 15

Quasi il 70% indica una votazione massima per l'accessibilità (Tabella n. 5) all'utilizzo di procedure online, il restante 30% ha dato una valutazione molto positiva al quesito.

Accessibilità all'utilizzo delle procedure online

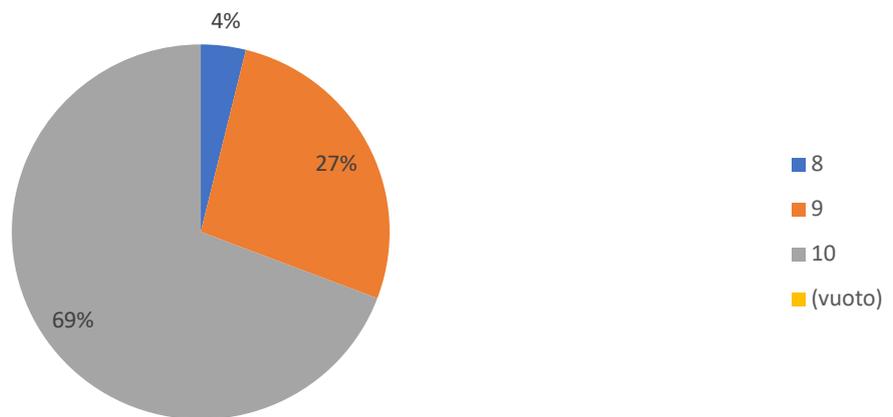


Tabella 16

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono state raccolte informazioni sulla frequenza dell'utenza al servizio e/o sulle motivazioni di accesso.



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Il 96% dell'utenza intervistata ha cittadinanza italiana (Tabella n. 6), il 4% ha preferito non indicarla.

Nel 50% dei casi, l'utenza ha tra i 30 e i 50 anni (Tabella n. 7). Molto ampia anche la fascia di utenti oltre i 50 anni (38%). Solo il 4% è composto da under30.

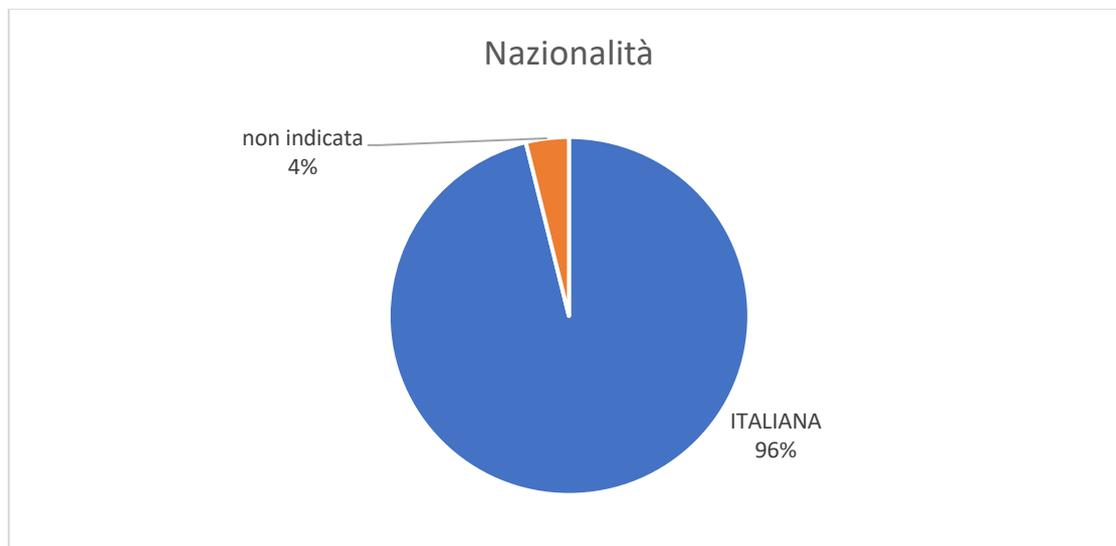


Tabella 17

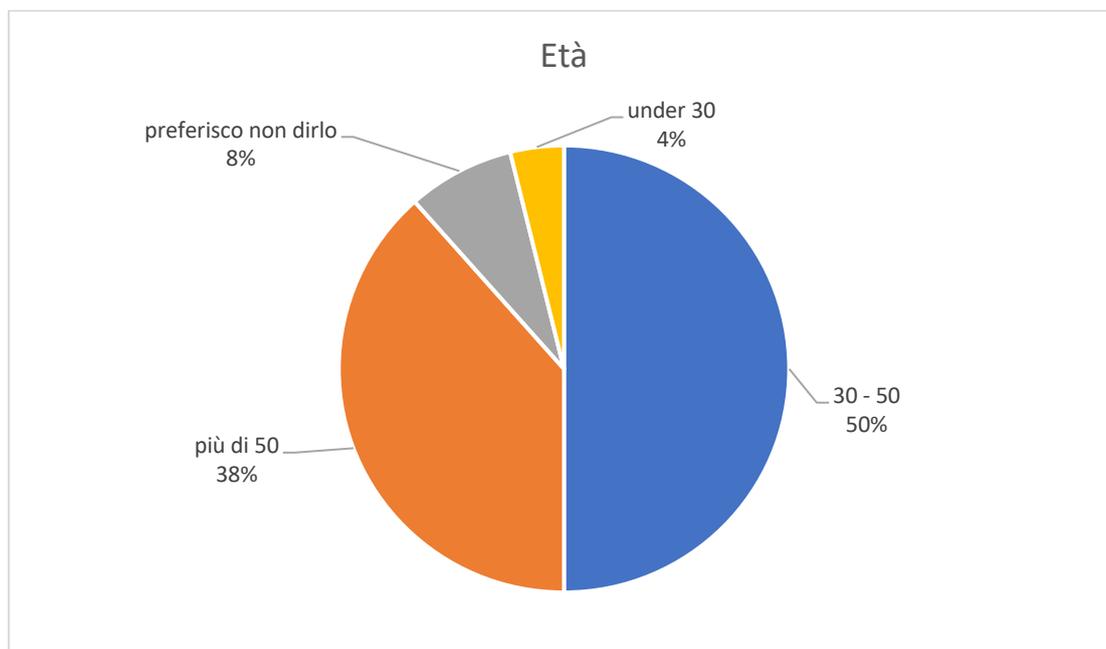


Tabella 18



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO URBANISTICA (ACCESSO PRATICHE) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

Dati utenza	19
Struttura del questionario.....	19
Risposte.....	19
Soddisfazione in merito al servizio.....	19
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	22
INFORMAZIONI SULL'UTENZA.....	23



DATI UTENZA

Numero questionari: 38

Utenza complessiva: 60

Affidabilità del dato: 63%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario presentava 11 domande di cui:

- 7 scale di valore da 1 a 10
- 1 risposta aperta (suggerimenti opinioni)
- 3 risposte chiuse

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il 54% del campione è pienamente soddisfatto del servizio (Tabella n. 1). Il 30% considera il servizio molto buono, mentre l'11% lo valuta sufficiente. Solo il 5% non è soddisfatto del servizio.

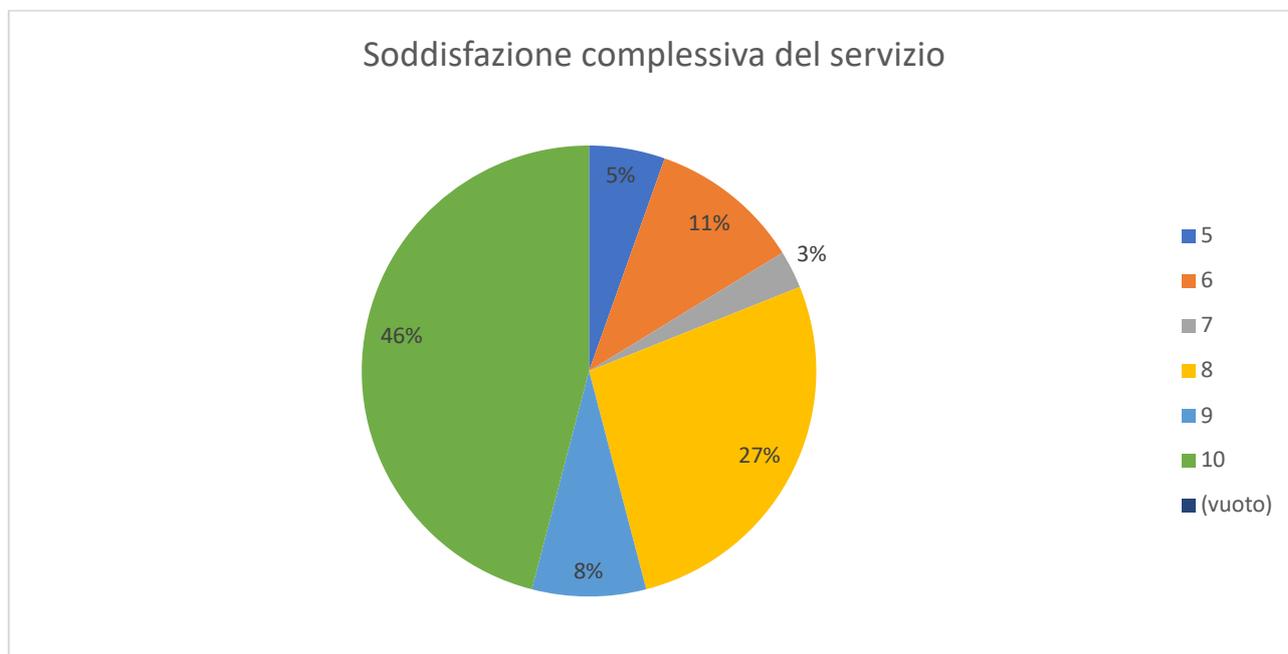


Tabella 19

Complessivamente tutti gli indicatori sul personale e l'accesso al servizio sono positivi. In particolare, risultano molto positivi i parametri del **rispetto dell'orario stabilito** (Tabella n. 4) da parte del personale con 33 valutazioni eccellenti; **della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute** (Tabella n. 2), che ha 29 valutazioni eccellenti; **di cortesia, riservatezza e discrezione del personale** (28 valutazioni eccellenti); **dell'efficienza del servizio di riproduzione** (Tabella n. 5) con 27 valutazioni eccellenti.



Tabella 20

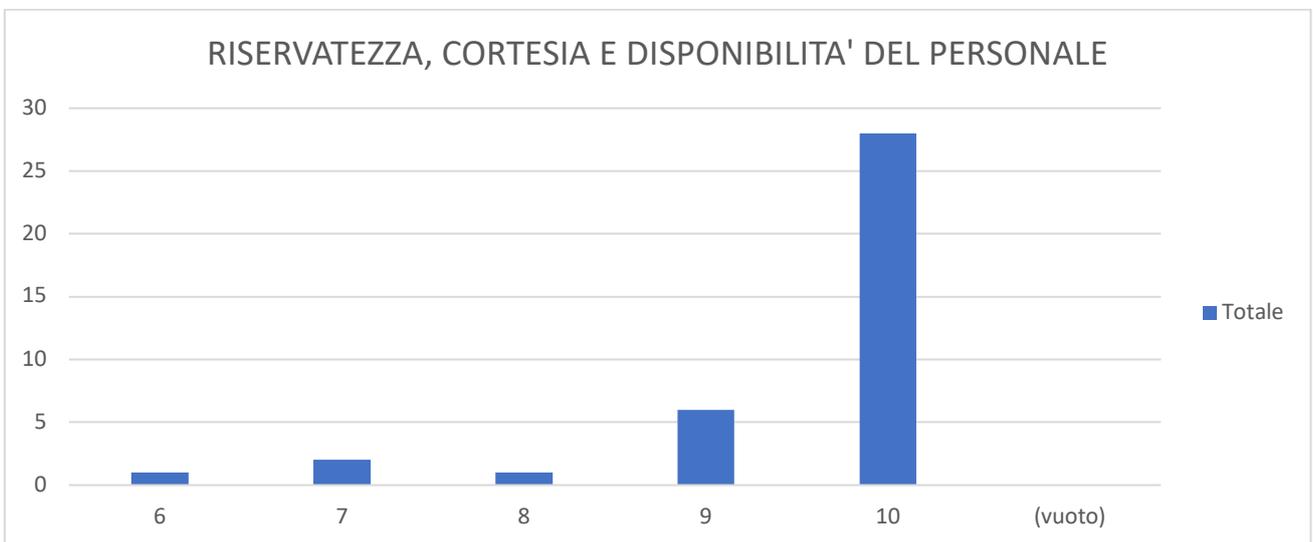


Tabella 21

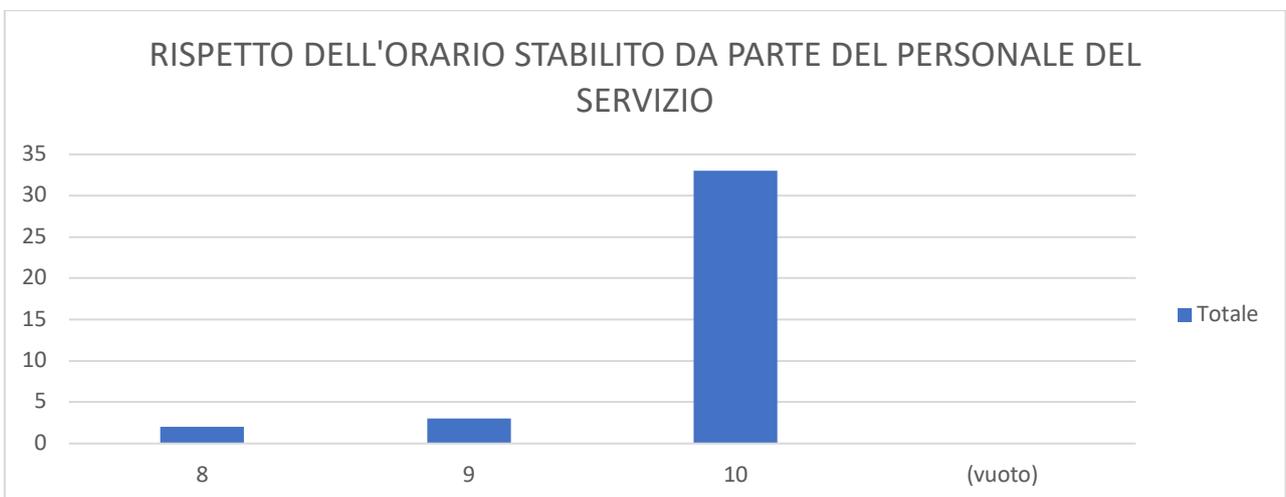


Tabella 22

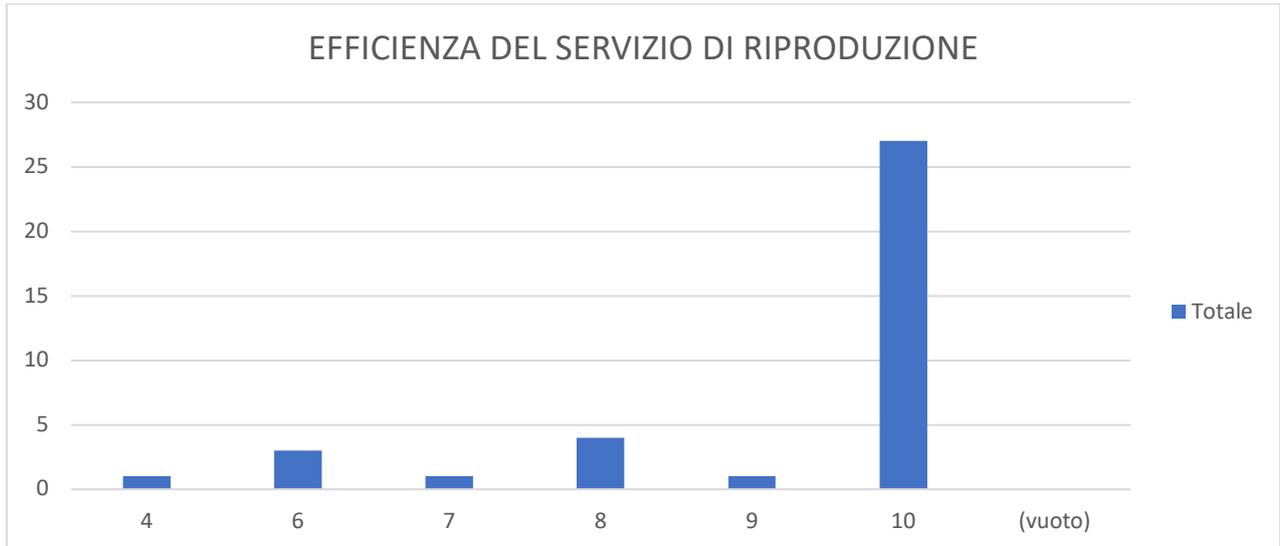


Tabella 23

Più criticità sono state, invece, riscontrate per i tempi di attesa per l'accesso e la fruizione al servizio (Tabella n. 6). **Il 25% dell'utenza è completamente insoddisfatto dell'attesa** (voti 1-2), il 17% reputa comunque non sufficiente la gestione delle tempistiche, quasi il 30% è soddisfatto del servizio e delle tempistiche. Il 27% risulta al contrario molto soddisfatto dei tempi di attesa.

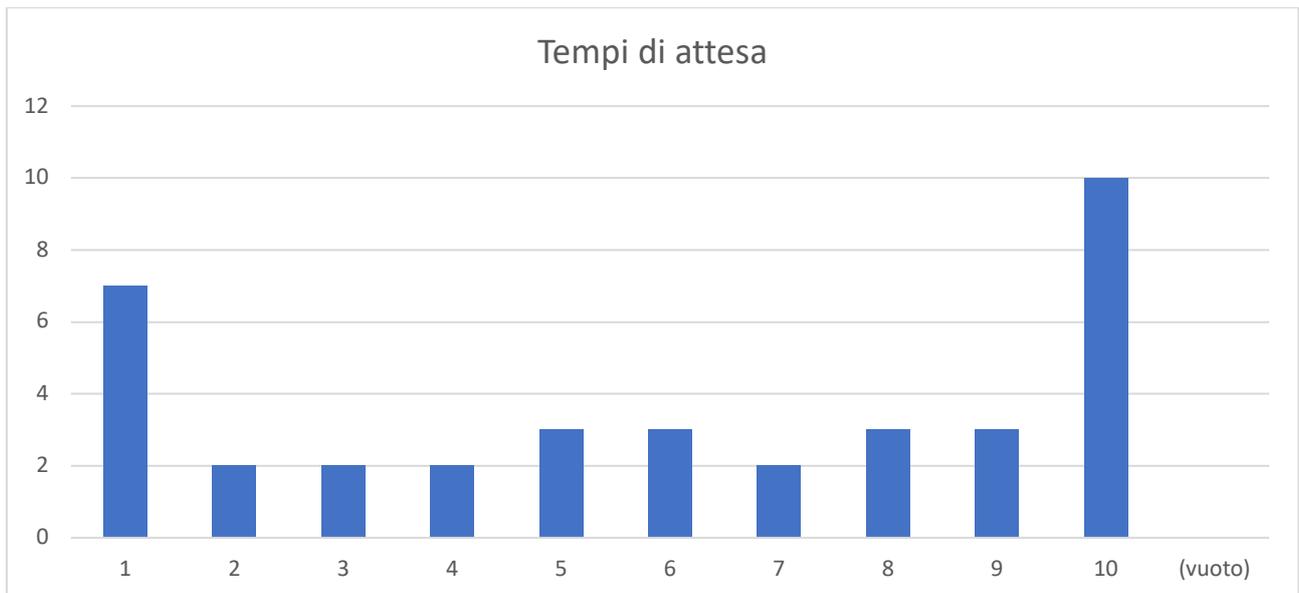


Tabella 24



FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati registrati i parametri di frequenza da parte dell'utenza su un arco temporale annuale, né le motivazioni di accesso.

Risulta però **molto positiva la valutazione dei servizi per gli spazi di consultazione** (Tabella n. 7): l'87% reputa gli spazi e la loro gestione eccellenti e il restante 13% buono o sufficiente.

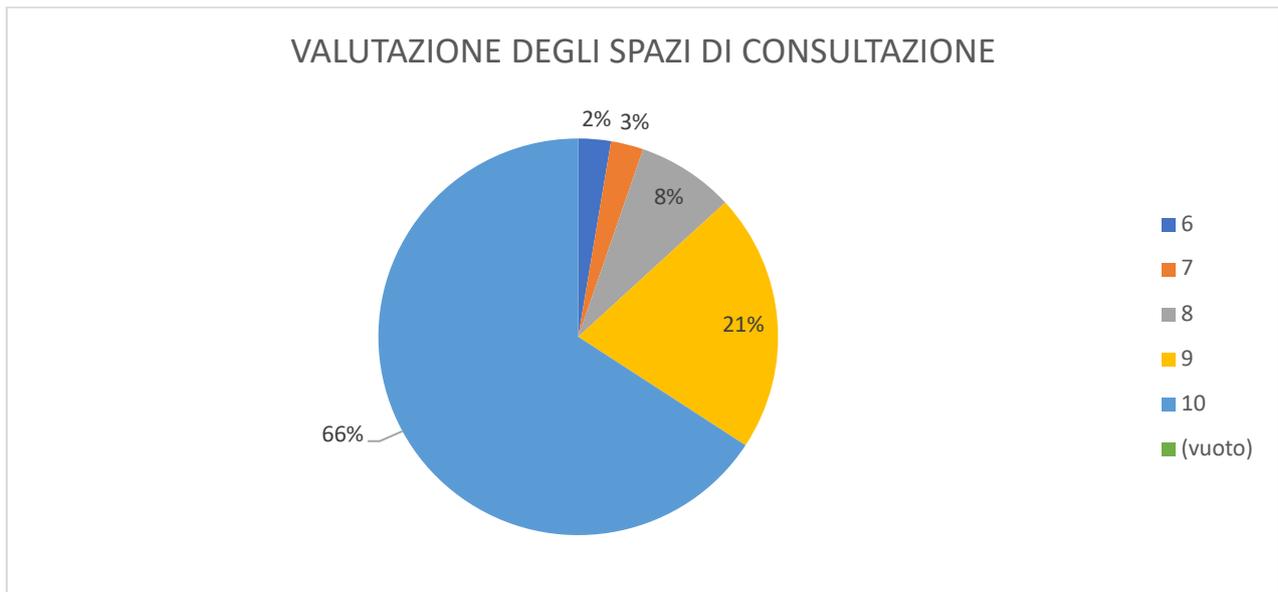


Tabella 25



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Le Tabelle n. 8 e n. 9 mostrano i dati relativi alla tipologia di utenza che accede al servizio, mostrando che si tratta **prevalentemente di persone tra i 30 e i 50 anni (74%)**. Il 23% è over50 e solo il 3% ha meno di 30 anni.

Tutti gli utenti interrogati **hanno nazionalità italiana e ricoprono il ruolo di tecnico** incaricato.

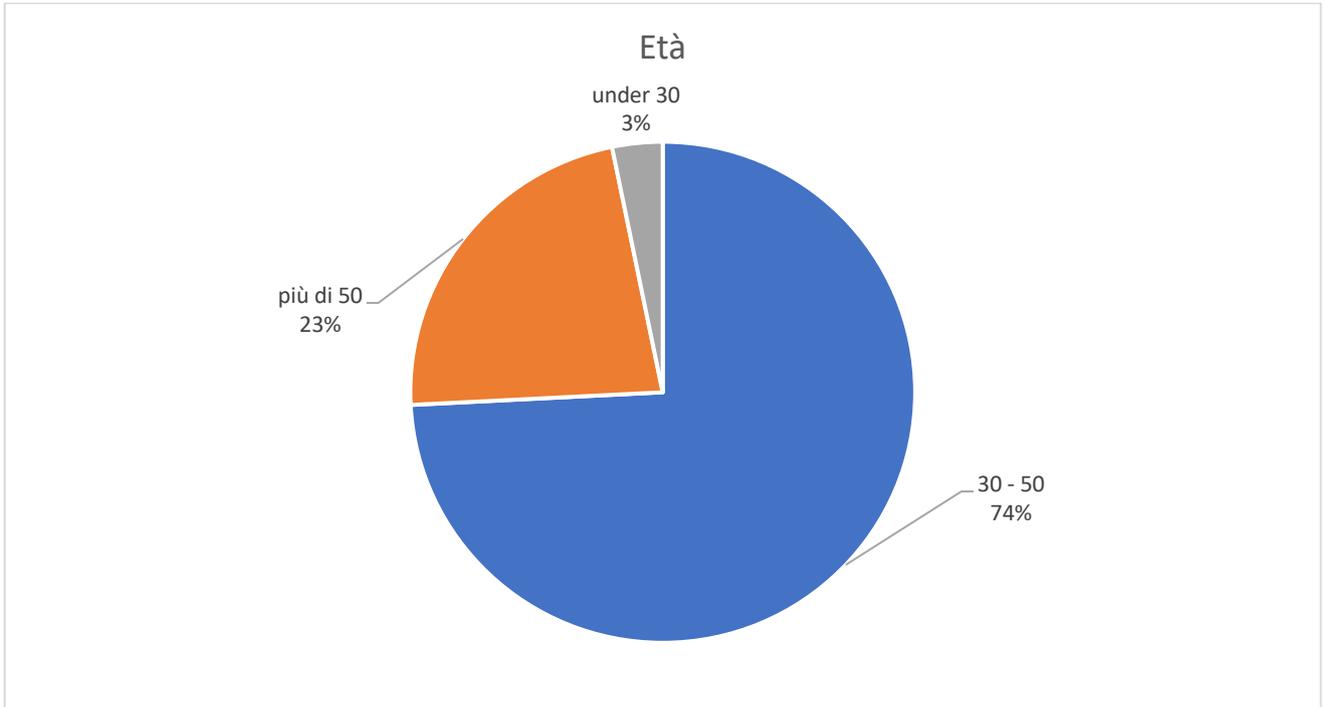


Tabella 26

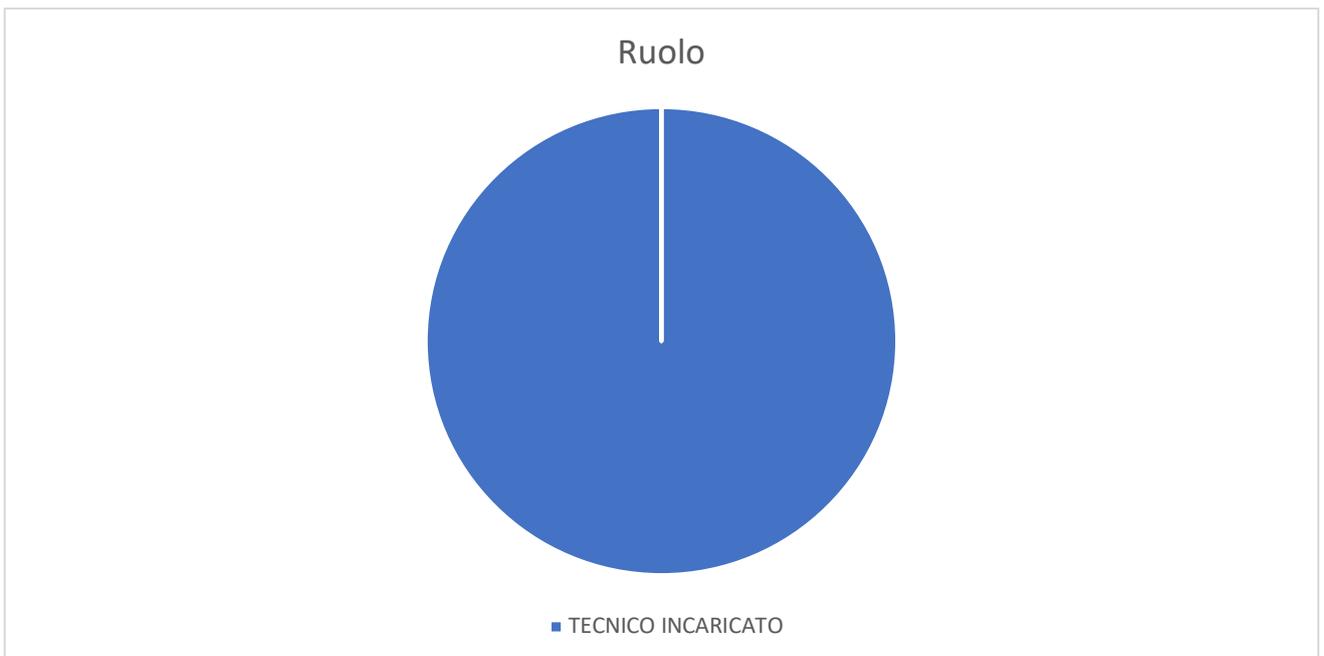


Tabella 27



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO SISTEMI INFORMATIVI – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	25
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	25
RISPOSTE	25
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	25
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	28
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	30



DATI UTENZA

Numero questionari: 108

Utenza complessiva: 400

Affidabilità del dato: 27%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 12 domande di cui:

- 6 scale di valori
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 5 domande chiuse

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio è complessivamente soddisfacente per la maggior parte dell'utenza a cui è stato somministrato il questionario, come riportato in Tabella n. 1. **Il 25% del campione si ritiene completamente soddisfatto** e il **55% del totale ha dato un valore tra l'8 e il 9 al servizio** su una scala da 1 a 10. Il 14% si ritiene sufficientemente soddisfatto (valutazioni da 6 a 7). **L'8% dell'utenza non è soddisfatto del servizio.**

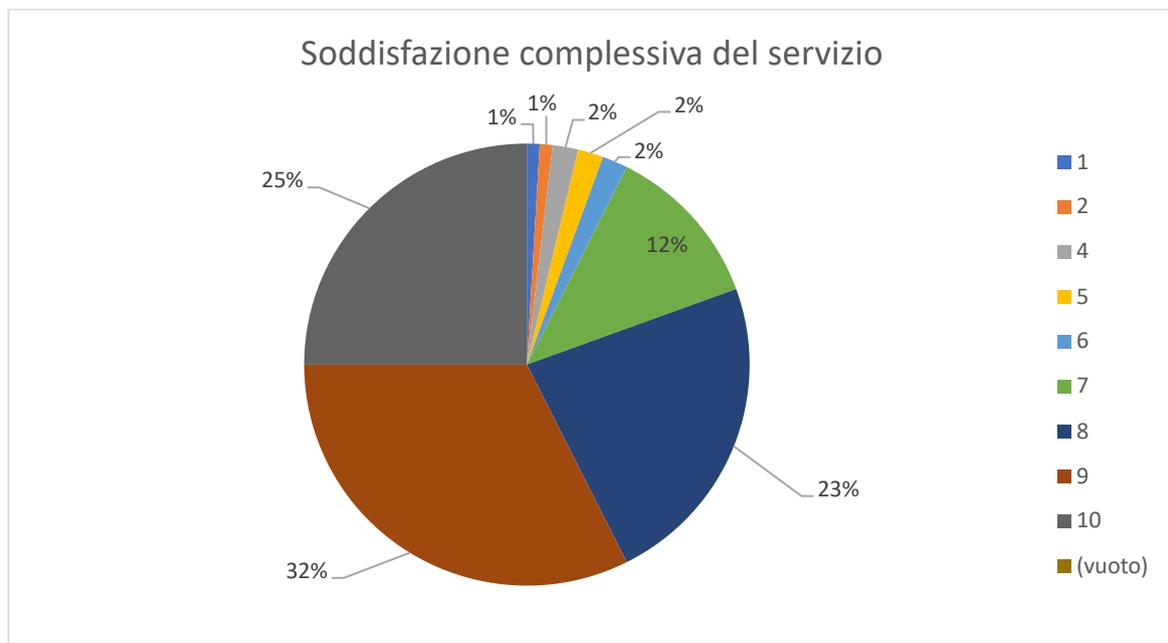


Tabella 28



Molto positivi (con valutazione da 8/10 in su) sono gli indicatori sul personale: il **78%** del totale dà una votazione positiva per la **cortesia del personale** (Tabella n. 2), l'**84%** alla **professionalità del personale** (Tabella n. 3), l'**81%** per la **chiarezza delle informazioni** (Tabella n. 4).

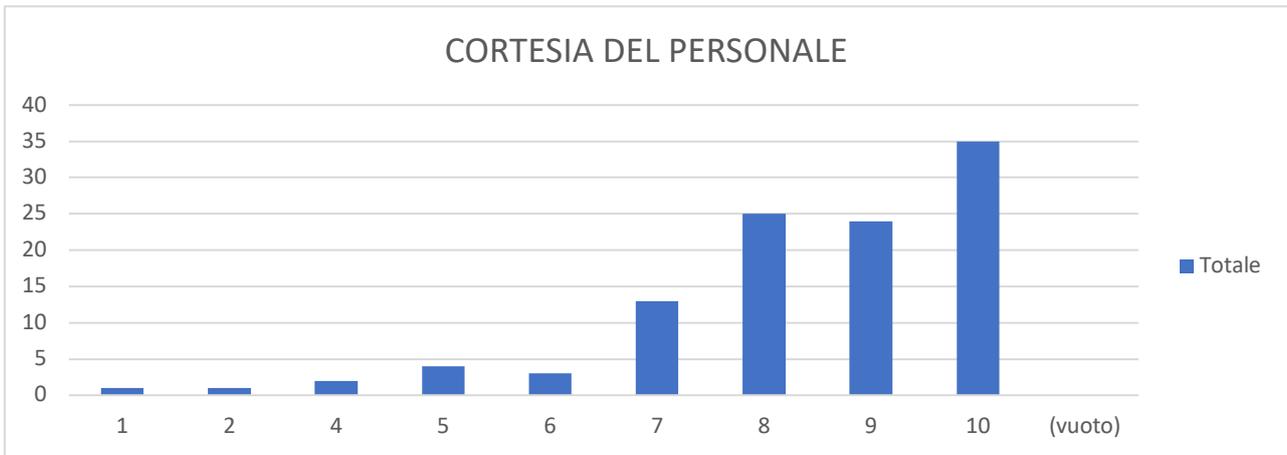


Tabella 29



Tabella 30



Tabella 31



Piuttosto buone anche le percentuali di soddisfazione per l'individuazione di soluzioni alle problematiche esposte (Tabella n. 5): il 34% ha dato giudizi positivi e il 56% ottimi, e anche per i tempi di risposta (Tabella n. 6), dove il 39% delle persone che hanno risposto al questionario ha lasciato giudizi positivi e il 50% ottimi.

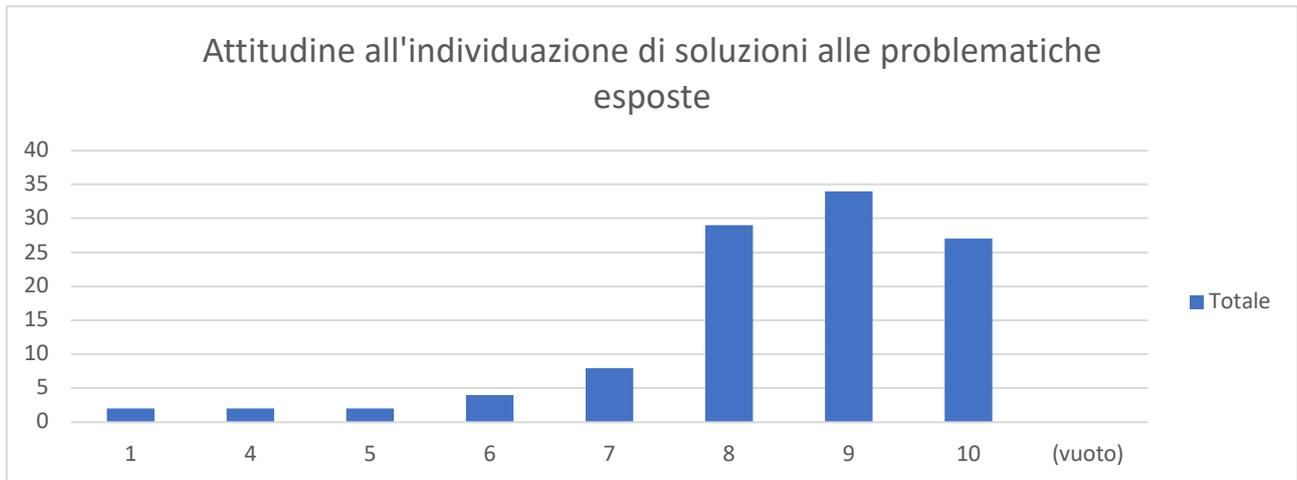


Tabella 32

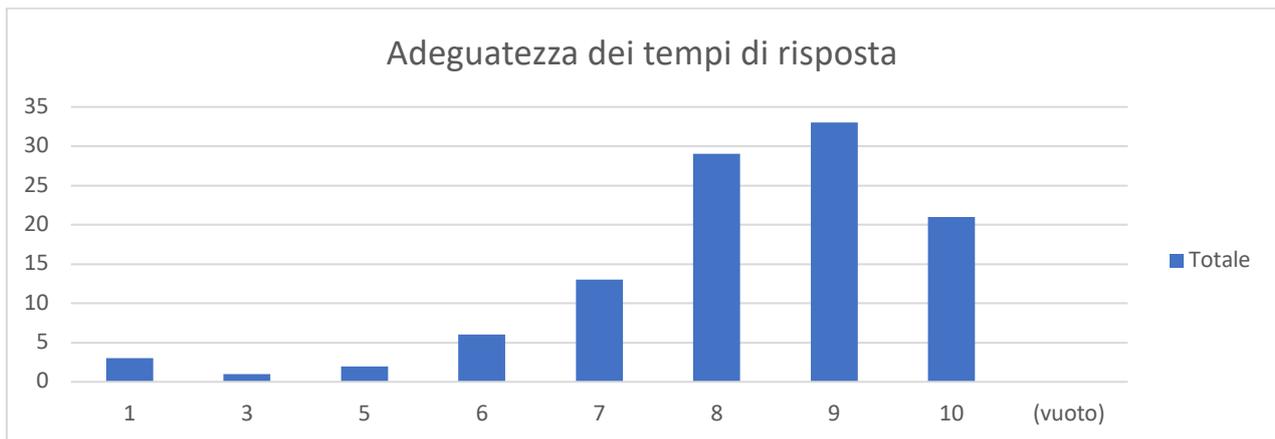


Tabella 33



Sono state inoltre raccolti suggerimenti e opinioni per migliorare il servizio. Di seguito le risposte:

EVENTUALI OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Che frequentino un corso per imparare le soft skill

Dato il numero di PC e software all'interno dell'ente sarebbe necessario potenziare il servizio con personale in più

Empatia nei confronti del prossimo, mettersi nei panni di chi pone il problema potrebbe migliorare il sistema collettivo evitare forse di far battute non tutti siamo tecnici informatici

Il sito del Comune è un caos assurdo, bisognerebbe semplificarlo e soprattutto aggiornarlo.

Propongo una chat a cui si può accedere per la richiesta e la risoluzione dei problemi più immediati, anche perché a volte riuscire a contattare telefonicamente l'ufficio di competenza è un'impresa titanica.

Tra le varie cose sto aspettando da un anno la risposta ad una mail inviata ad "assistenza", questo è assurdo.

L'unico dipendente del servizio attento, professionale, cortese e che salvo dai giudizi esposti è A. Poggio.

Mettere in rete le strutture esterne

non sempre le risposte sono immediate, il servizio è diventato impersonale tramite mail e non si capisce se la mail è stata vista e da chi è stata vista.

Per evitare disservizi sarebbe utile che la nostra gestione fosse seguita non solo da un collega. Spesso e volentieri in sua assenza quando si presentano problemi ci troviamo in difficoltà.

Richiesta di apportare migliorie al software APKAPPA riguardo la stabilità del software.

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

La frequenza di accesso al servizio (Tabella n. 7) è molto alta rispetto ad altri servizi del Comune di Asti. **Il 51% dell'utenza utilizza il servizio più di 5 volte all'anno**, mentre **il 34% tra le due e le 5 volte**. Il restante 15% utilizza meno il servizio con una frequenza più bassa di due volte all'anno.

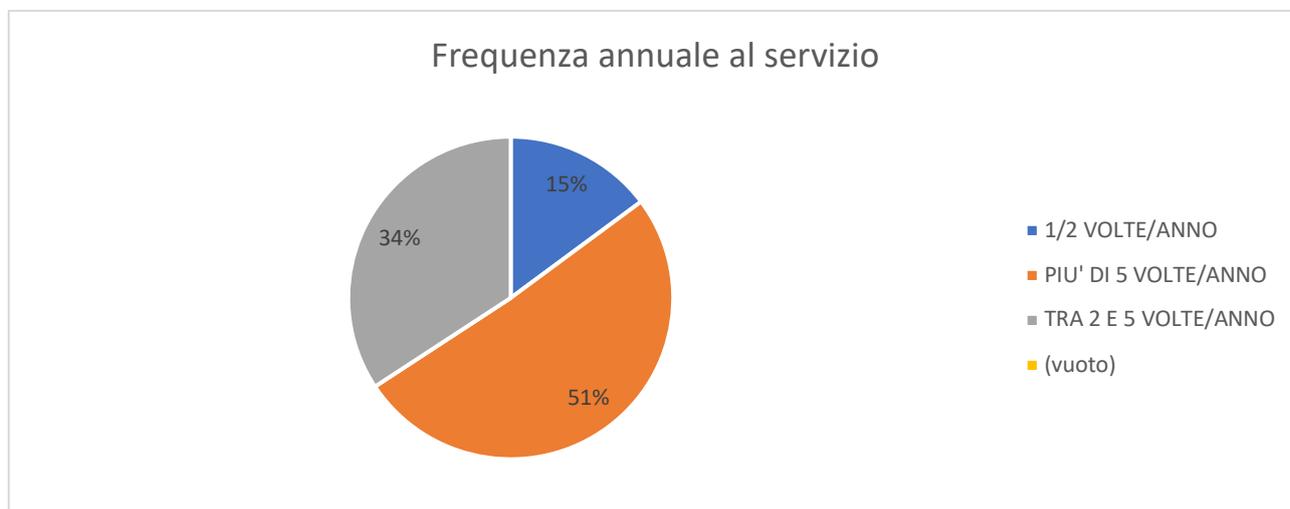


Tabella 34



Le motivazioni più frequenti per accedere al servizio, come da Tabella n. 8, sono: **problematiche con software applicativi (41%)** e **problemi hardware di PC (33%)**. Al terzo posto tra le motivazioni si trovano problemi con l'**accesso alla rete (21%)**.

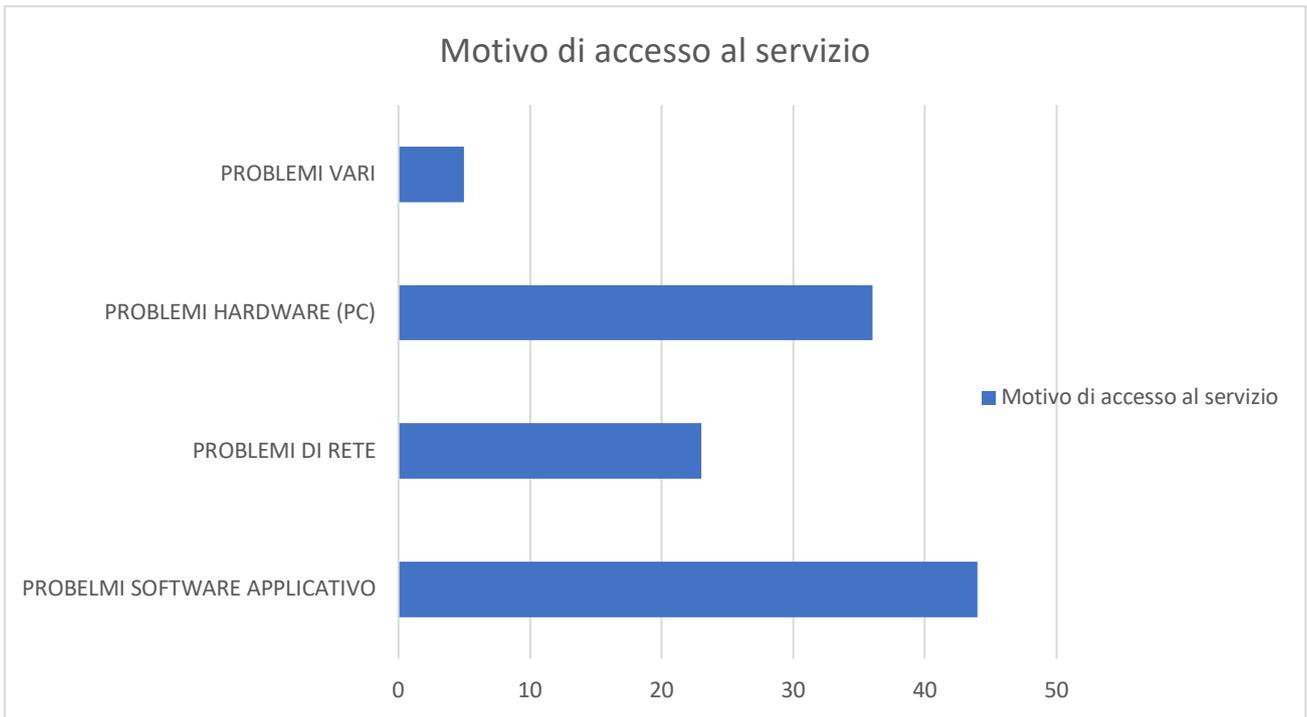


Tabella 35

L'utilizzo dell'indirizzo email **come metodo di contatto è sempre utilizzato dal 61% dell'utenza**. Un dato molto incoraggiante per la diffusione di un metodo di contatto veloce e rapido. Altro aspetto importante è che **solo l'1% degli intervistati non conosceva tale metodo di comunicazione** (Tabella n. 9).

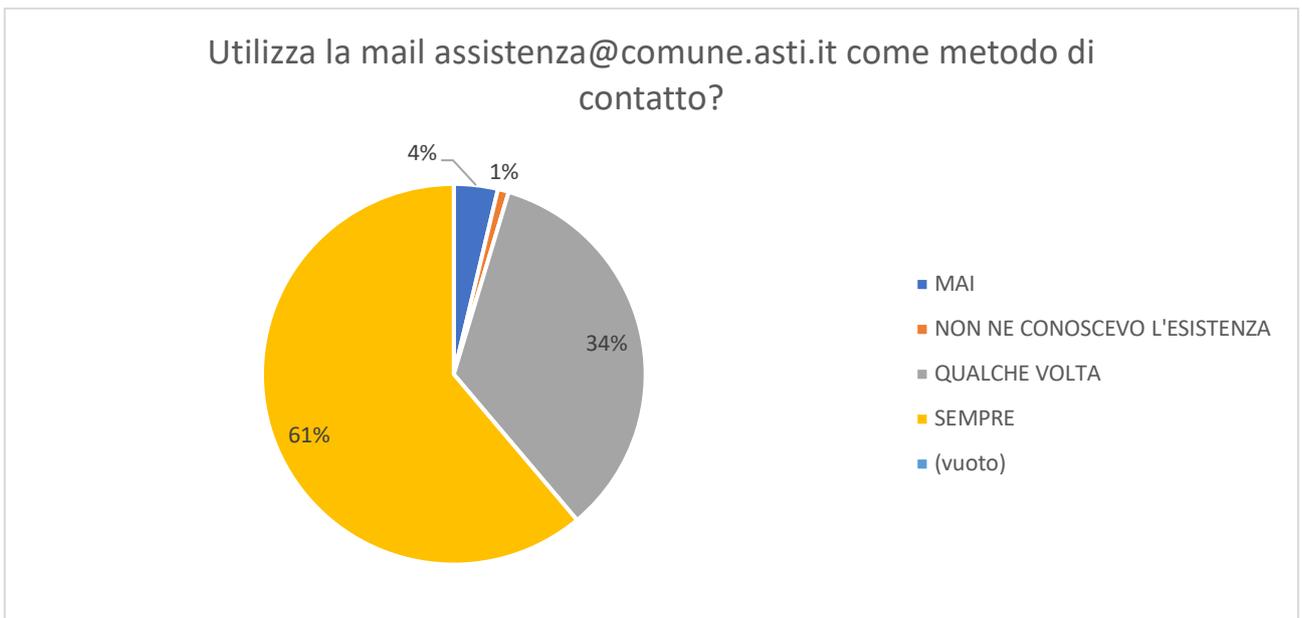


Tabella 36



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Le Tabelle n. 10 riporta le informazioni relative alla tipologia di utenza coinvolta, mostrando che appartiene prevalentemente alla **categoria C (56%)**, ma ne usufruiscono anche utenti di categoria D (28%) e A e B (16%).

In gran parte, gli utenti ricoprono ruoli **amministrativi (67%)**, **educativo/sociale (13%)** e **tecnici (14%)**, come riportato nella Tabella n. 11.

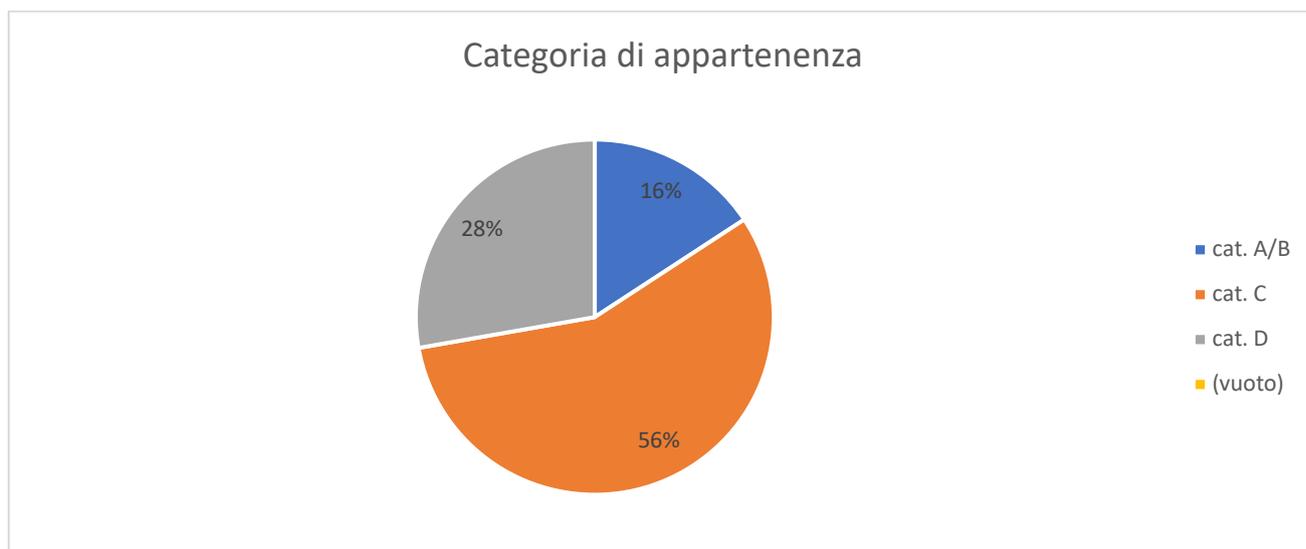


Tabella 37

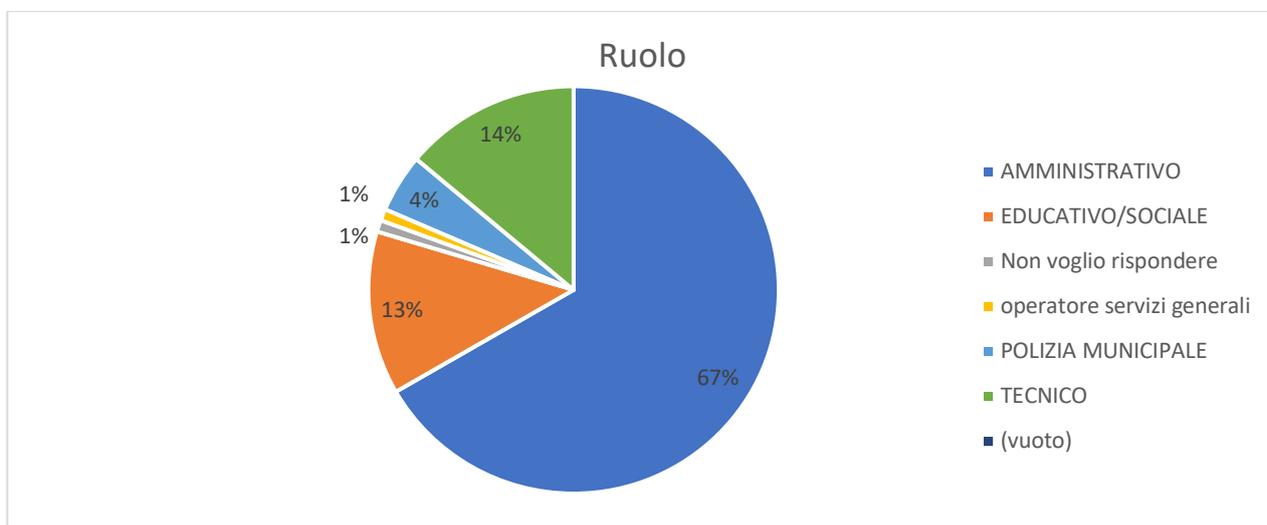


Tabella 38



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO SERVIZI CASA – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	32
STRUTTURA DEL questionario.....	32
RISPOSTE	32
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	32
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	34
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	35



DATI UTENZA

Numero questionari: 130

Utenza complessiva: 130

Affidabilità del dato: 100%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 9 domande, di cui:

- 5 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni) NON UTILIZZATA
- 3 Domande a risposta chiusa

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

La valutazione complessiva (Tabella n. 1) è **buona** (valutazione tra 7 e 8) **per il 50% dell'utenza** e ottima per il 24%. Per il 12% il servizio complessivamente non è sufficiente.

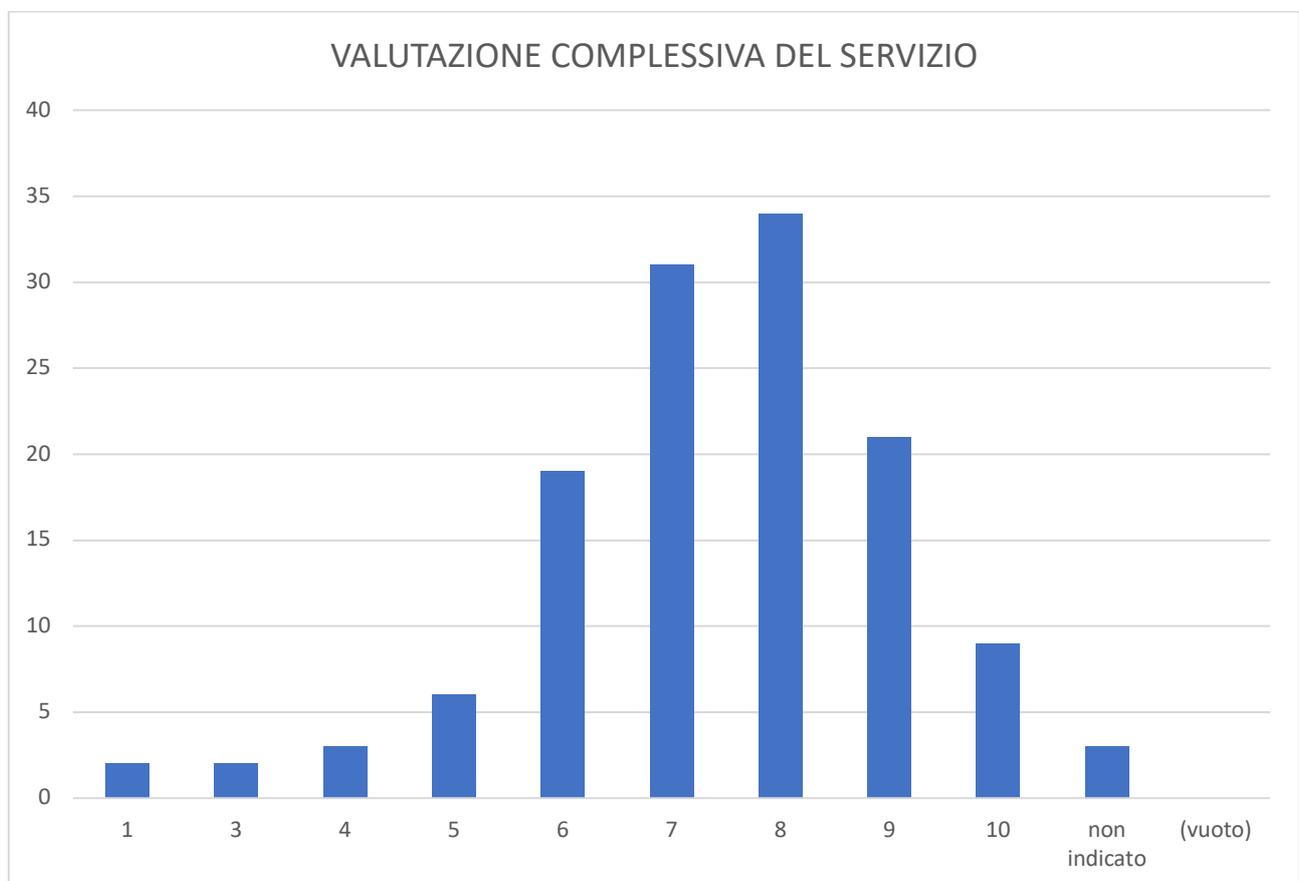


Tabella 39



La valutazione più frequente per la discrezione e riservatezza del personale (Tabella n. 2) è di 7 su 10 (37 risposte). Allo stesso modo risulta **positivo la valutazione sui tempi di attesa e accesso ai servizi** (7 su 10), come riportato nella Tabella n. 3.

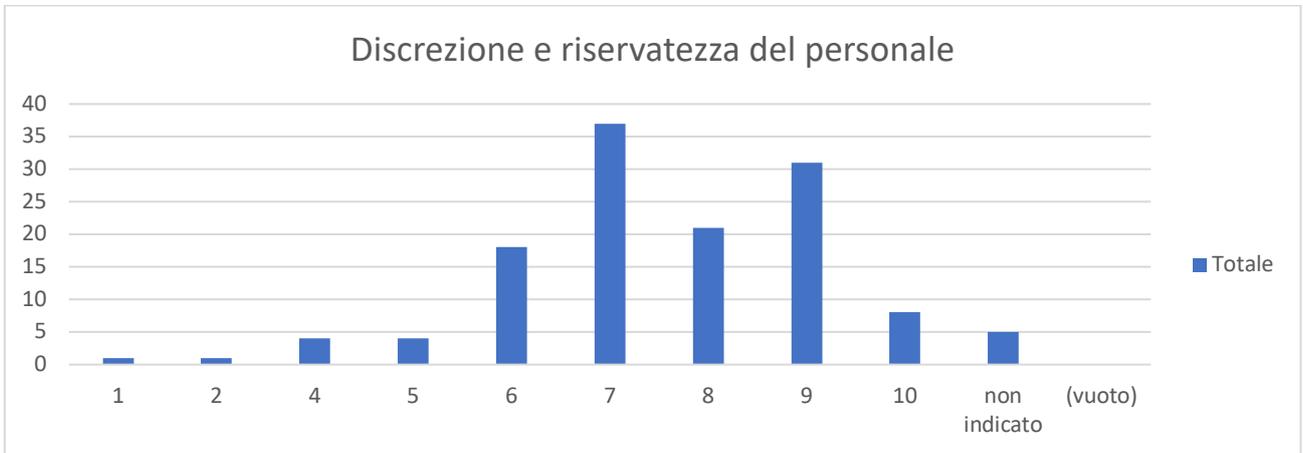


Tabella 40

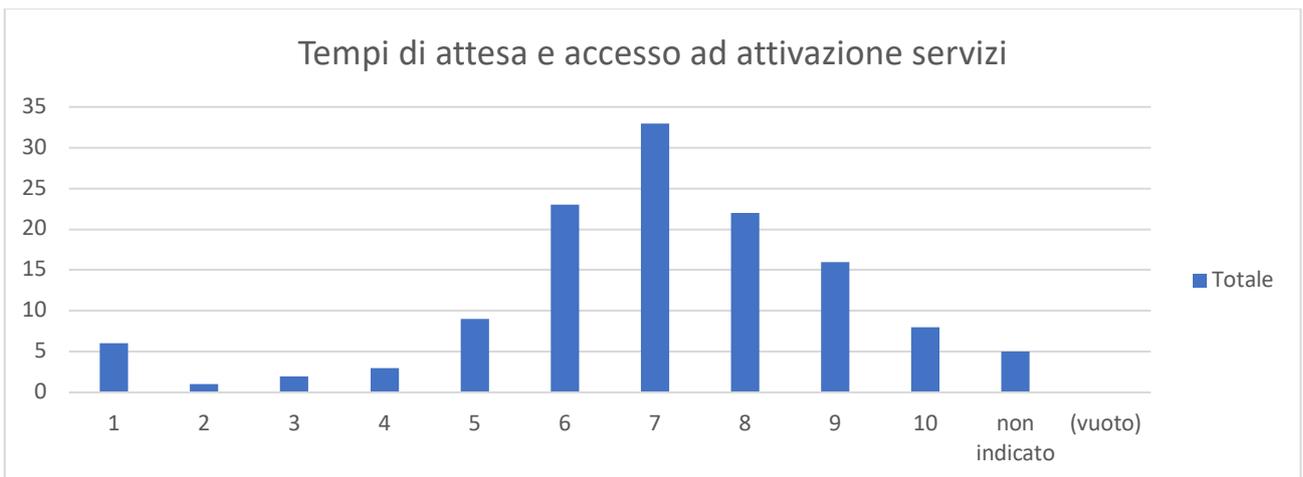


Tabella 41



Circa il 25% degli utenti valuta eccellente la chiarezza di informazioni ricevute dagli uffici (Tabella n. 4) e la completezza delle informazioni (Tabella n. 5). Il 50% dà un giudizio molto positivo (valutazioni tra il 7 e l'8). Circa il 10% non è soddisfatto delle informazioni ricevute in quanto a chiarezza e completezza.



Tabella 42



Tabella 43

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati rilevati nel questionario dati sulla frequenza e sulle motivazioni che spingono a fruire dei servizi.



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

L'utente tipo, come riportato nella Tabella n. 6, è al **28% di cittadinanza italiana**, al **26% cittadino dell'Unione Europea** e al **34% cittadino Extra UE**. Il 12% degli intervistati ha preferito non indicare la cittadinanza.

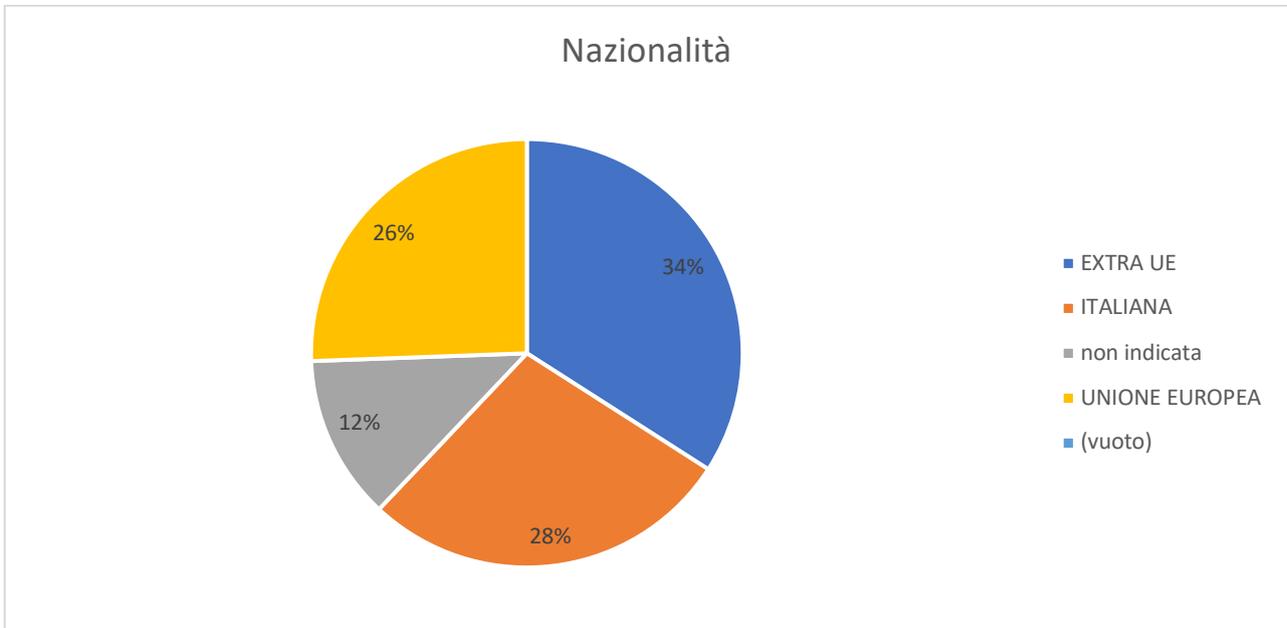


Tabella 44

Prevalentemente ha un'età **tra i 30 e i 50 anni (38%) o over50 (40%)**, ma vi sono anche under30 (7%). Il 15% preferisce non dirlo o non ha indicato alcuna scelta (Tabella n. 6).

Il titolo di studio (Tabella n.8) non è indicato per la maggioranza dei casi (31%) e **generalmente medio-basso**. Il 30% dichiara di essere in possesso della licenza media e il 24% di quella elementare. Solo il 13% degli utenti ha conseguito il diploma di scuola superiore e l'1% una laurea universitaria.

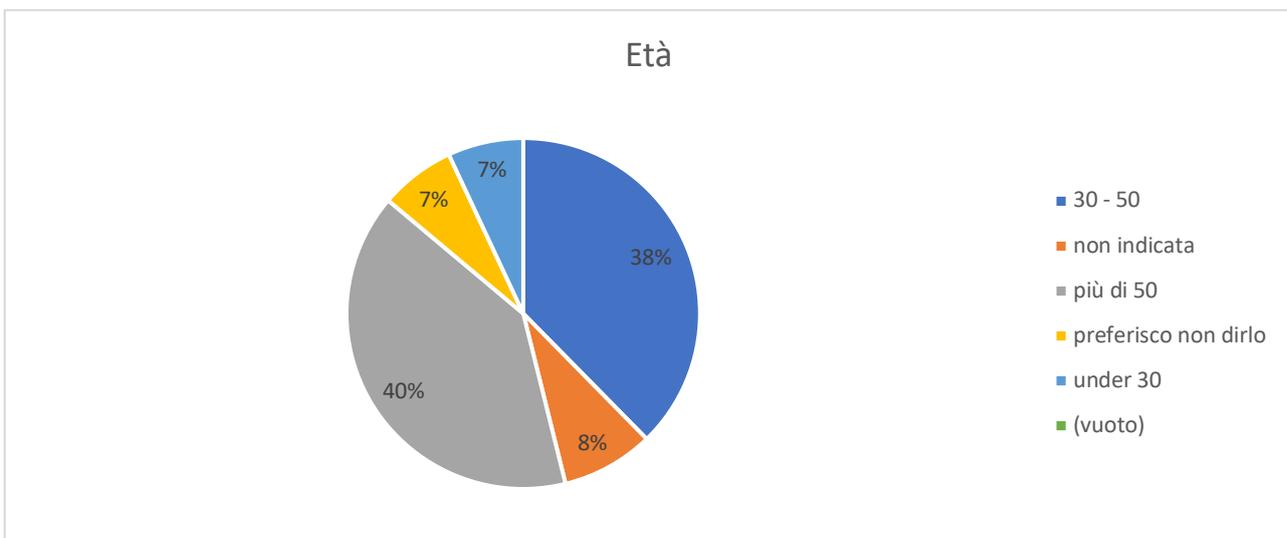


Tabella 45

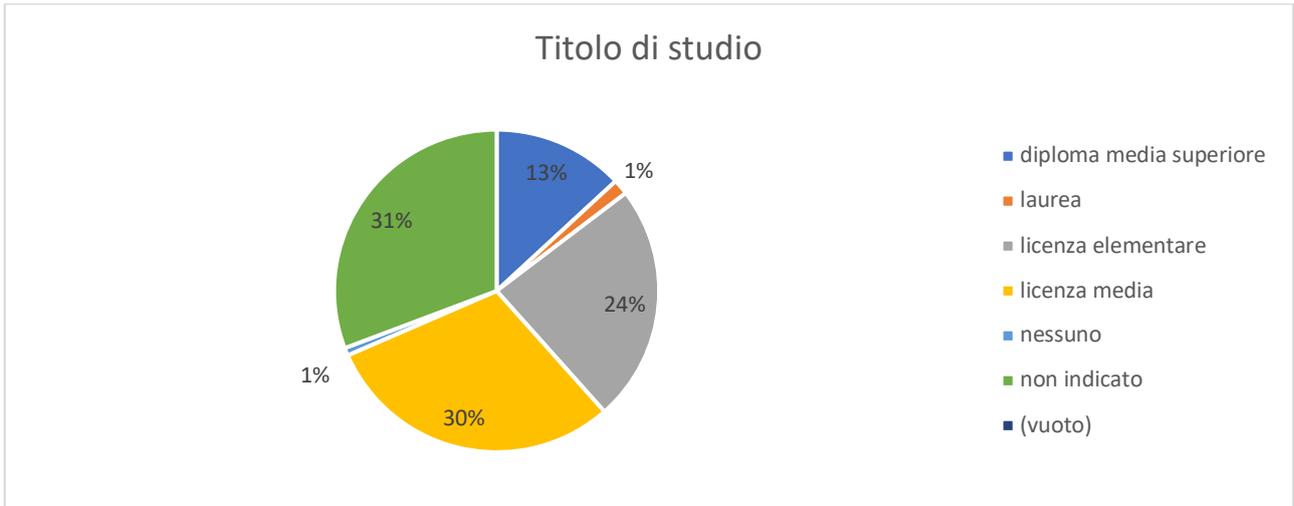


Tabella 46



ANALISI SULL'UTENZA PER SEGRETARIATO SOCIALE (FRONT OFFICE) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	38
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	38
RISPOSTE	38
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	38
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	40
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	40



DATI UTENZA

Numero questionari: 103

Utenza complessiva: 103

Affidabilità del dato: 100%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 9 domande, di cui:

- 5 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni) NON UTILIZZATA
- 3 Domande a risposta chiusa

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio ha ottenuto un buon punteggio complessivo per l'utenza indicata, come evidenziato dai risultati di Tabella n. 1. **Oltre il 50% ha dato una valutazione complessiva molto buona o ottima** al front office del Segretariato Sociale, **media o sufficiente per il 36% degli utenti**. Il servizio non è stato valutato positivamente, invece, per il 10% dell'utenza a cui si somma un 2% di fruitori che non hanno indicato nessun giudizio.

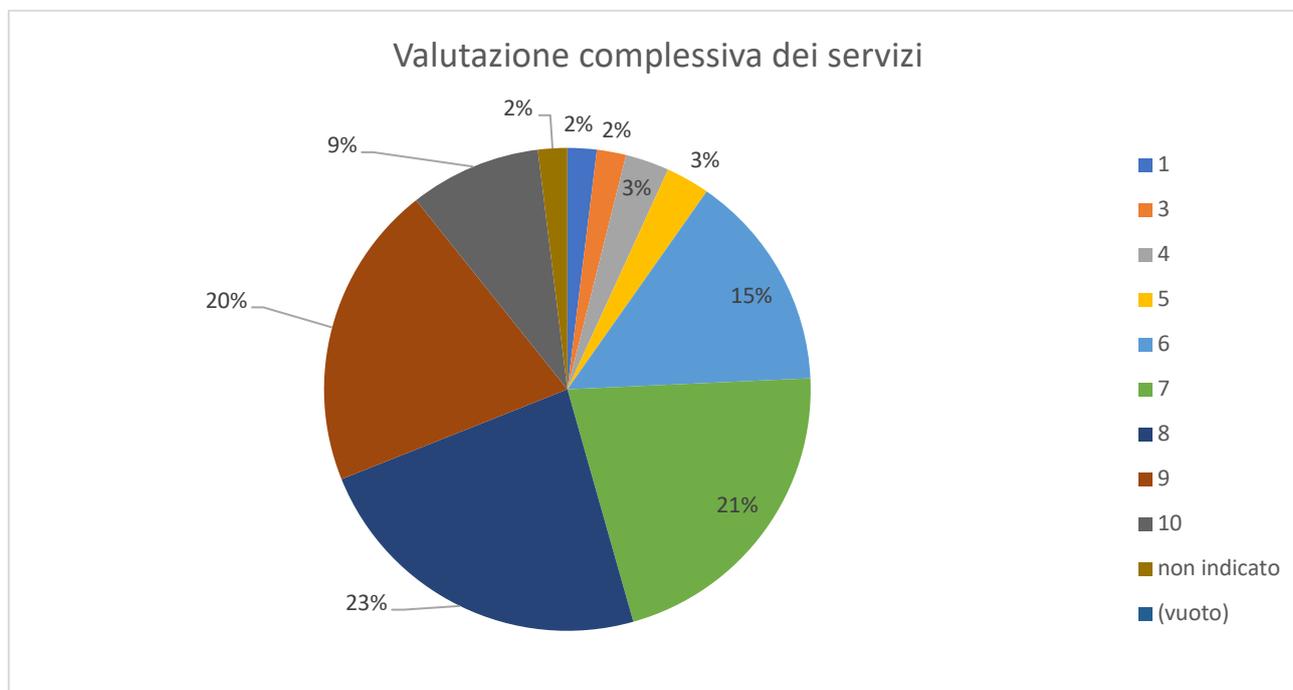


Tabella 47



Tutti i parametri in merito all'accesso al servizio e al personale sono soddisfacenti indicando un valore medio di 7/8 su una scala valoriale da 1 a 10. Ciò riguarda tanto la **semplicità delle informazioni** (Tabella n. 2) ricevute dagli uffici preposti, tanto la **discrezione e riservatezza del personale** (Tabella n. 3), tanto la **completezza delle informazioni ricevute** (Tabella n. 4).



Tabella 48

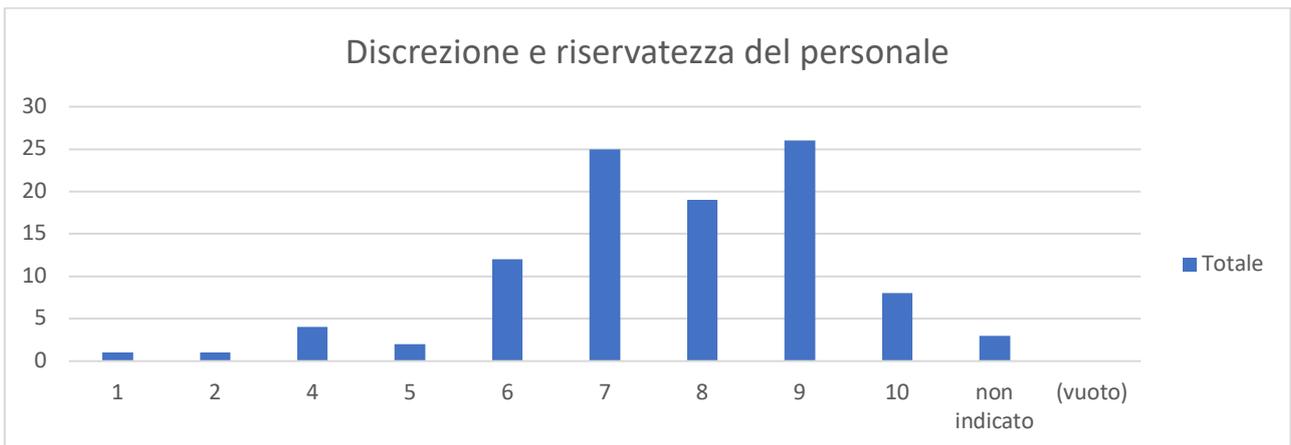


Tabella 49



Tabella 50



Buona anche la risposta sui tempi di attesa (Tabella n. 5) per l'accesso e la fruizione dei servizi. Il 23% del totale ha dato una votazione molto alta a tale parametro, il **40% buona o molto buona**, il 17% sufficiente. Il 7% al contrario non è soddisfatto dei tempi di attesa e il **9% degli utenti non si ritiene per niente soddisfatto dell'attesa**.

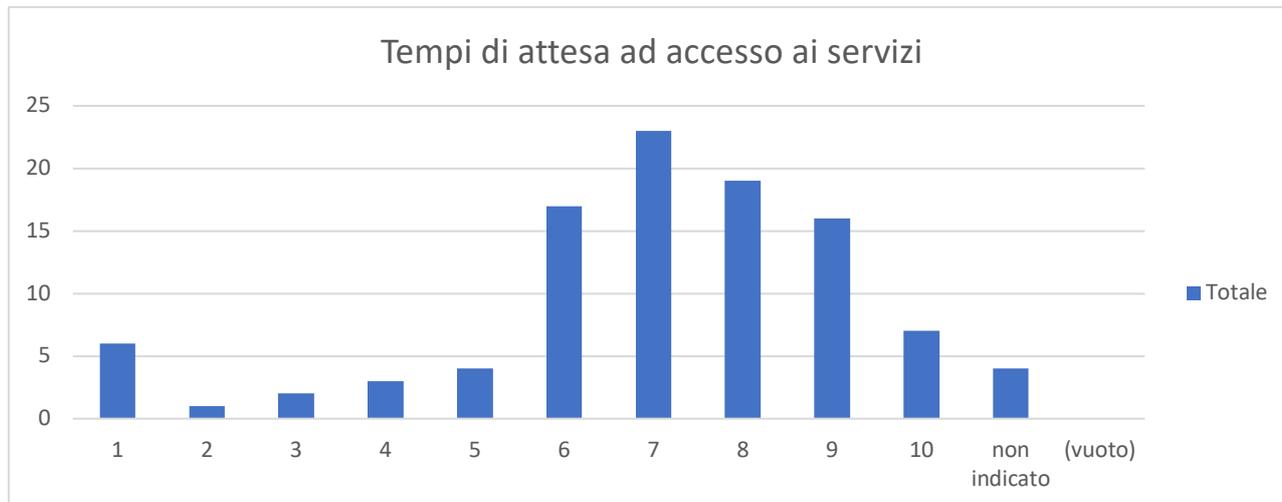


Tabella 51

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati raccolti all'interno del questionario indicatori sulla frequenza e sulle motivazioni che portano a fruire del servizio.

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Per quanto riguarda la provenienza dell'utenza (Tabella n. 6), il **31%** è composto da **cittadini italiani**, il **28%** da **cittadini UE** e il **29%** da cittadini provenienti da Paesi **fuori dall'Unione Europea**. Il 12% preferisce non indicarlo.

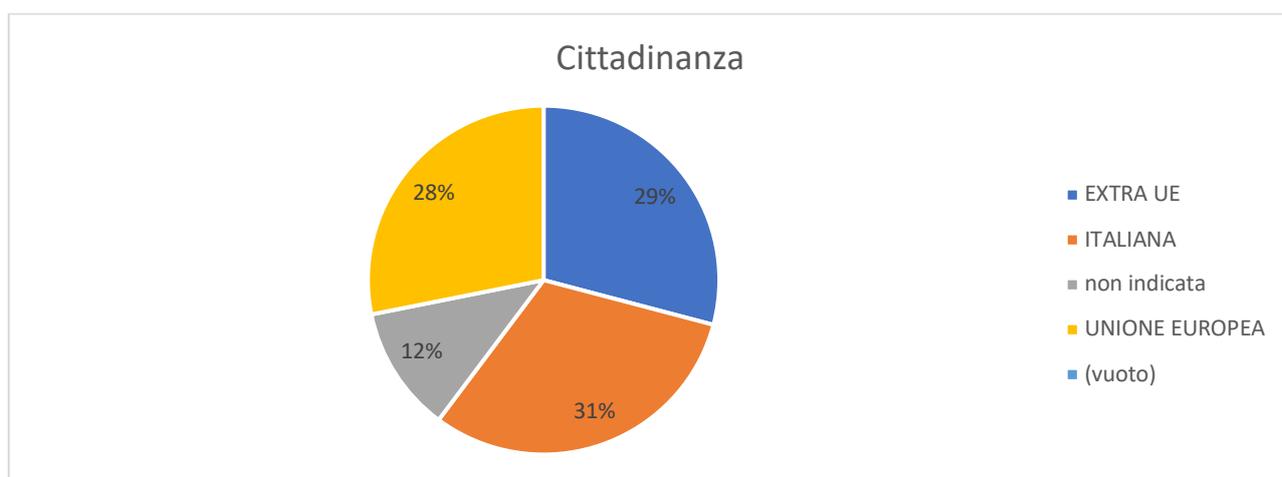


Tabella 52

L'utente medio ha tra i **30 e i 50 anni (44%)** o **oltre 50 anni (42%)**. Il **7%** sono **under30**, come da rappresentazione della Tabella n. 7.



In merito al titolo di studio (Tabella n. 8), il **39%** dichiara di avere conseguito la **licenza media** e il **29%** quella **elementare**. Il restante 32% si divide tra coloro che preferiscono non dirlo (14%), coloro che hanno conseguito il diploma media superiore (15%) o la laurea (3%).

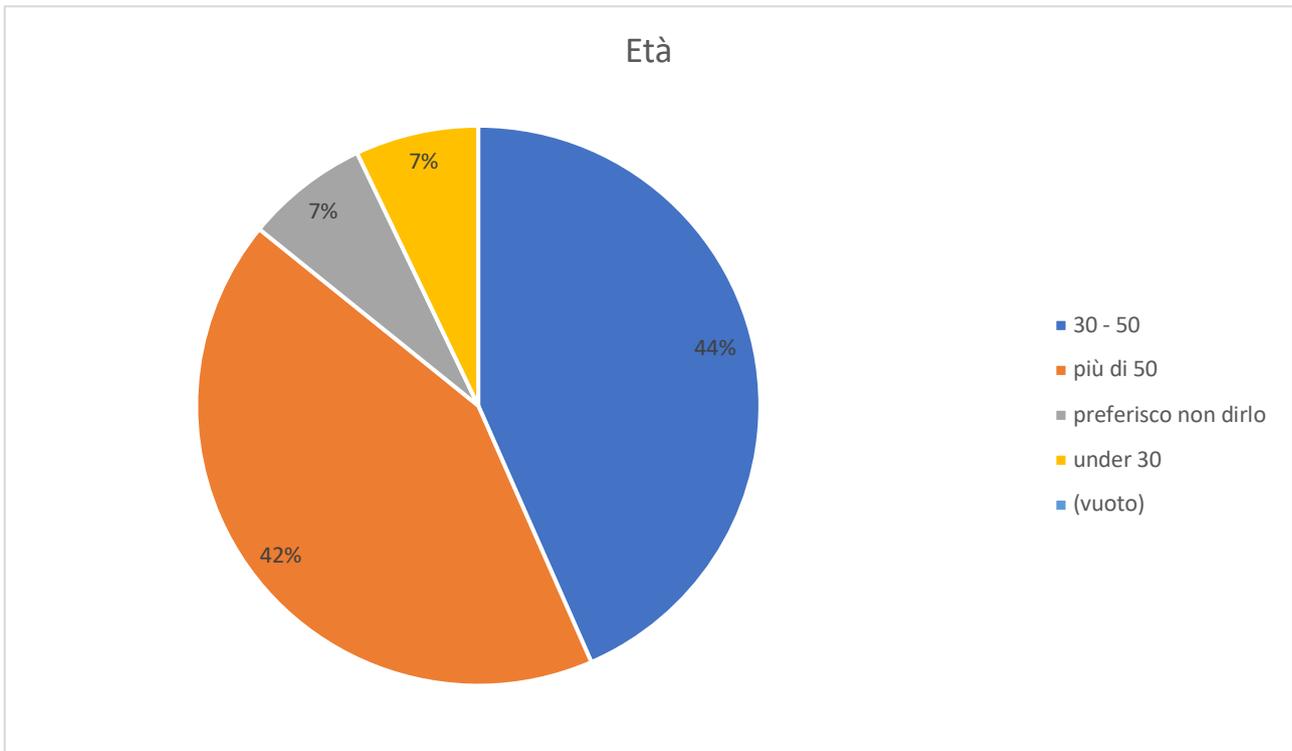


Tabella 53



Tabella 54



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO ASSICURAZIONI – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	43
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	43
RISPOSTE	43
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	43
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	47
INFORMAZIONI SULL'UTENZA.....	47



DATI UTENZA

Numero questionari: 35

Utenza complessiva: 35

Affidabilità del dato: 100%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 10 domande, di cui:

- 7 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 2 Domande a risposta chiusa

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il servizio (Tabella n. 1) è stato considerato eccellente dal 23% del totale degli utenti interrogati. Il **36% ha dato un giudizio molto positivo** e il 32% comunque buono o sufficiente. **Per il 9% degli utenti, tuttavia, il servizio nel suo complesso non è stato soddisfacente.**

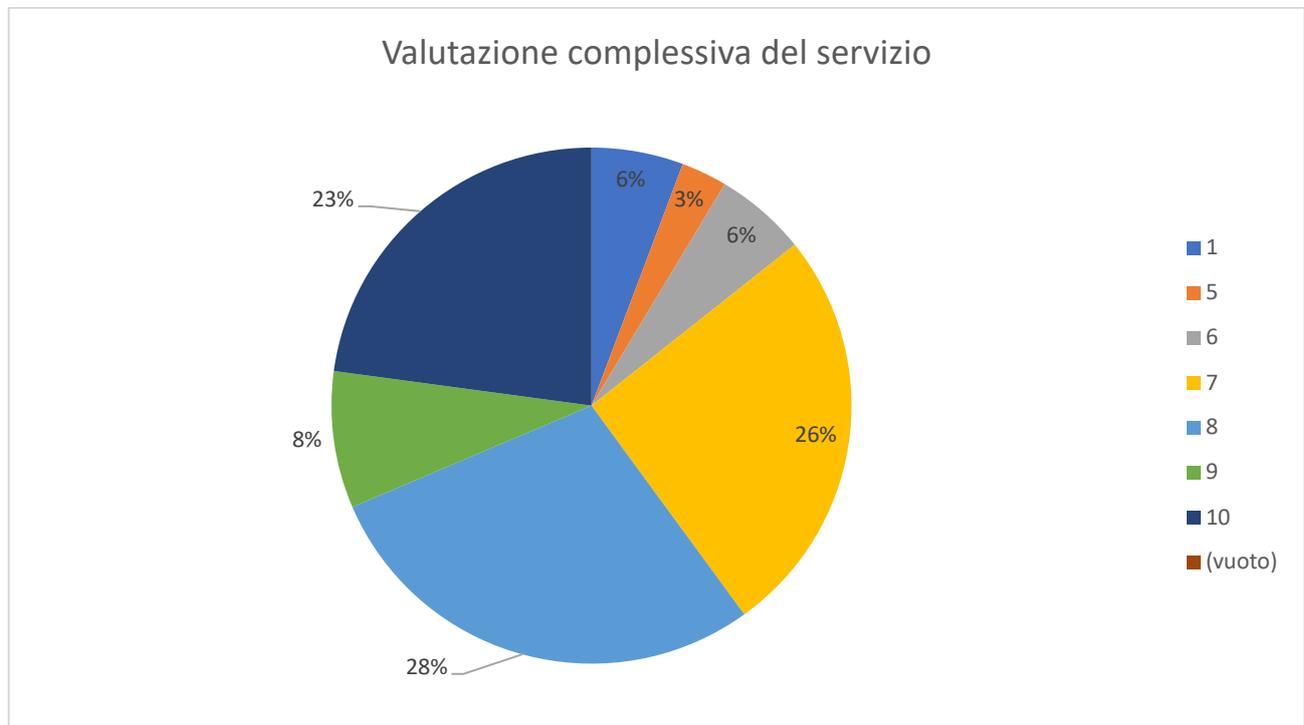


Tabella 55



Complessivamente gli indicatori sul personale e sull'accesso al servizio sono medi. Buone le valutazioni sulla cortesia (Tabella n. 2) e la competenza del personale, più variabili invece quelle legate alla chiarezza delle informazioni ricevute (Tabella n. 3) e alla disponibilità del personale a trovare una soluzione adeguata ai problemi indicati (Tabella n. 4). Oltre 6 persone su 10 valutano i parametri presentati con una percentuale di gradimento superiore a 7/10.

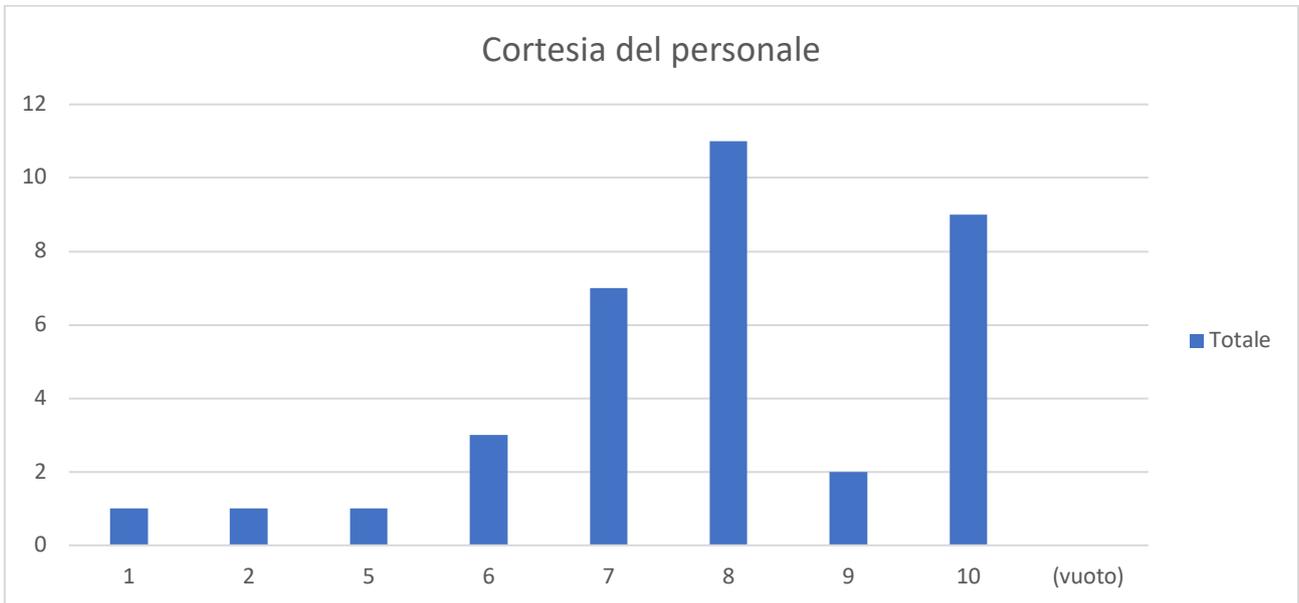


Tabella 56

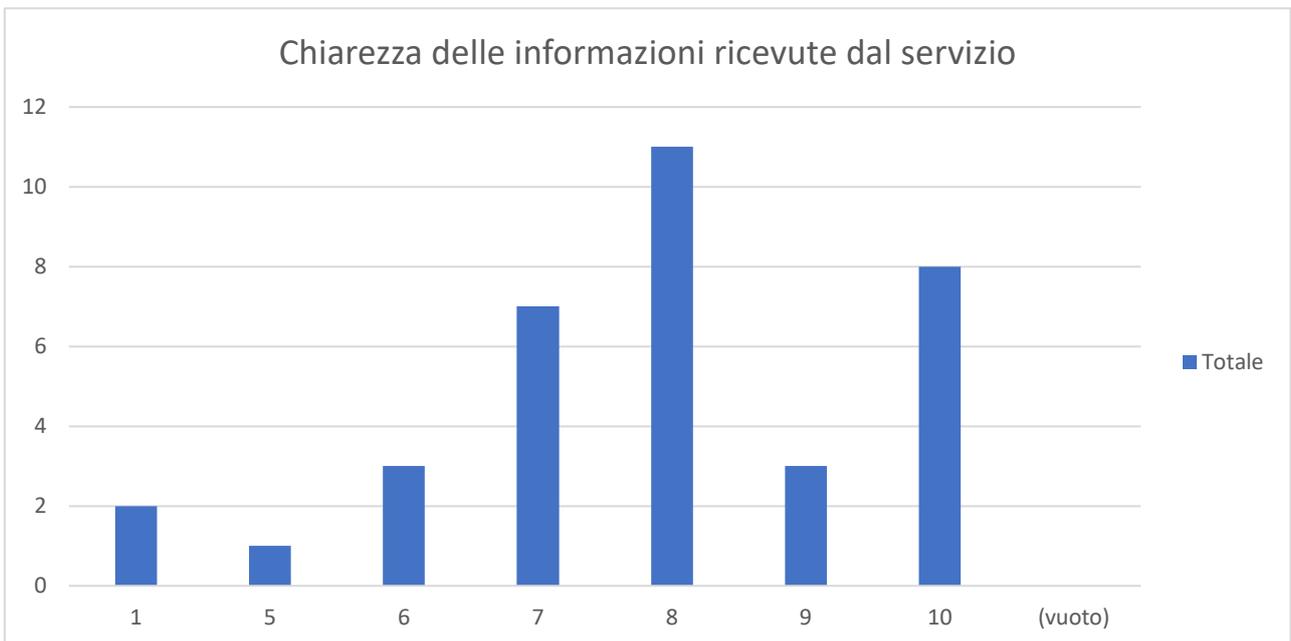


Tabella 57

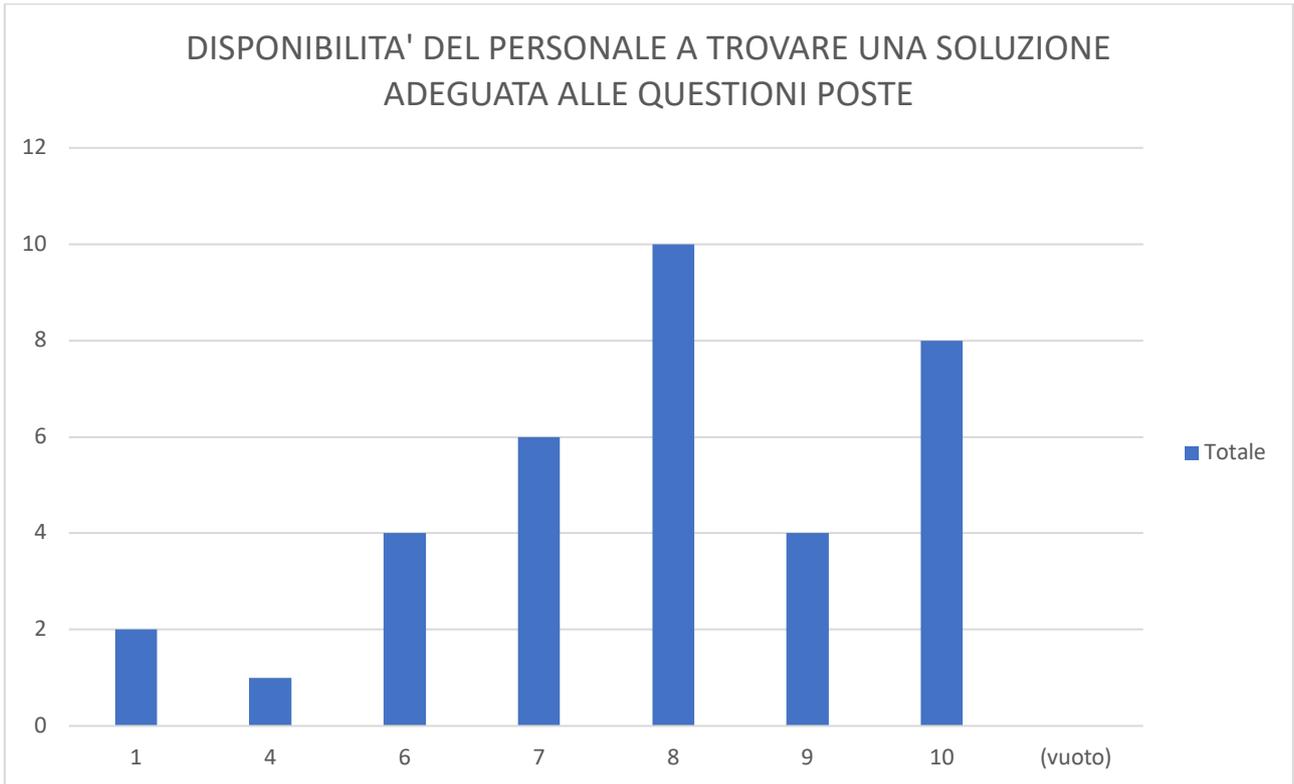


Tabella 58

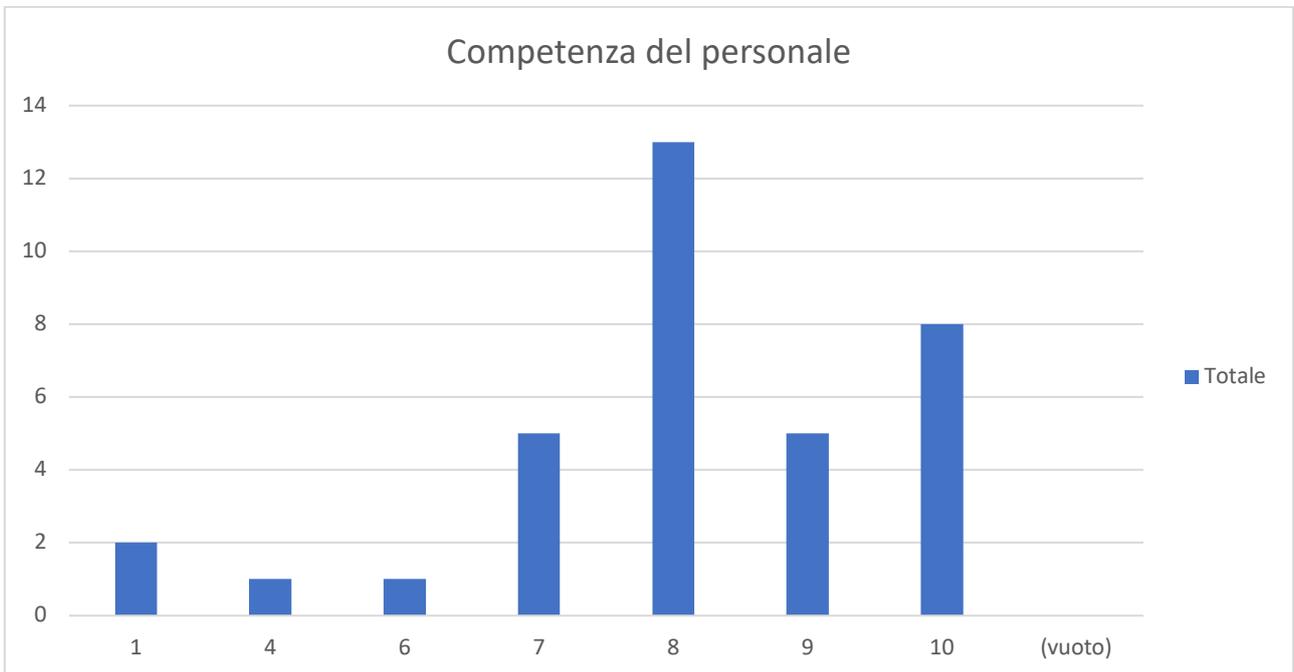


Tabella 59



Buona infine la **tempestività nella risposta** (Tabella n. 6) alle esigenze dei fruitori e **l'assistenza nella compilazione** (Tabella n. 7) della modulistica, dove il 60% di risposte va dall'8 al 10 in su per entrambi i parametri in analisi.



Tabella 60

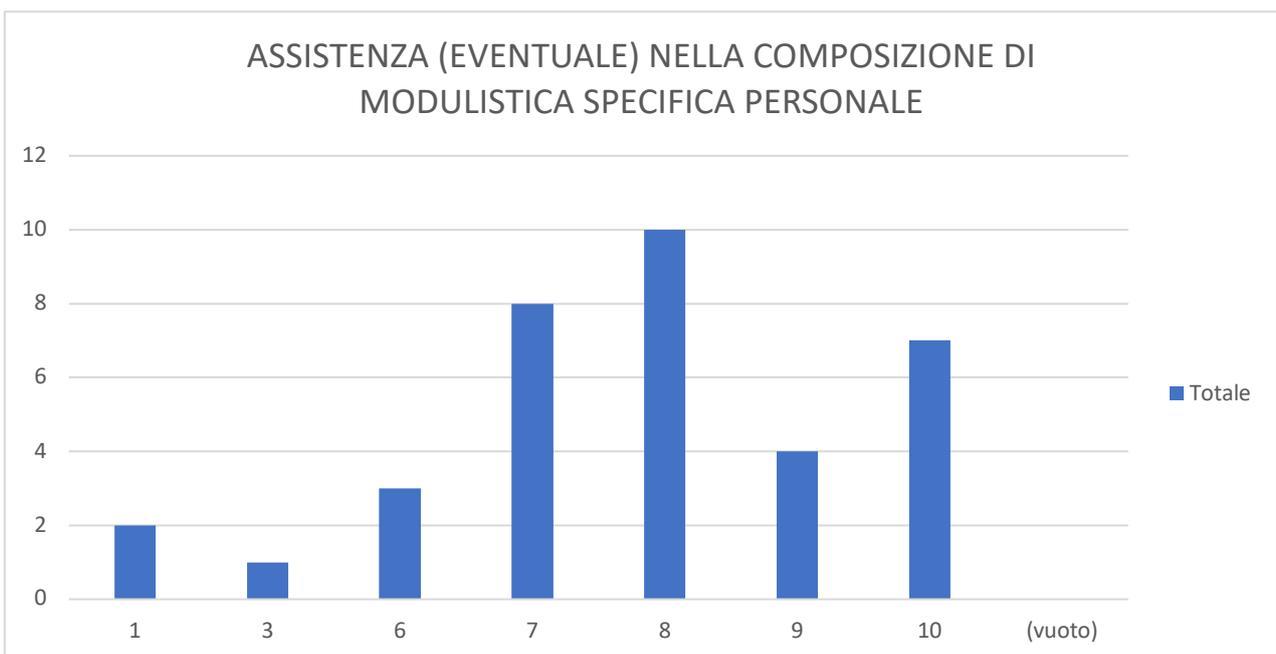


Tabella 61



FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

La frequenza annuale al servizio (Tabella n. 8) è **molto alta per il 31%** dei questionari somministrati, **piuttosto bassa (meno di due volte all'anno) per il 43%** e nulla per il 23% dei restanti.

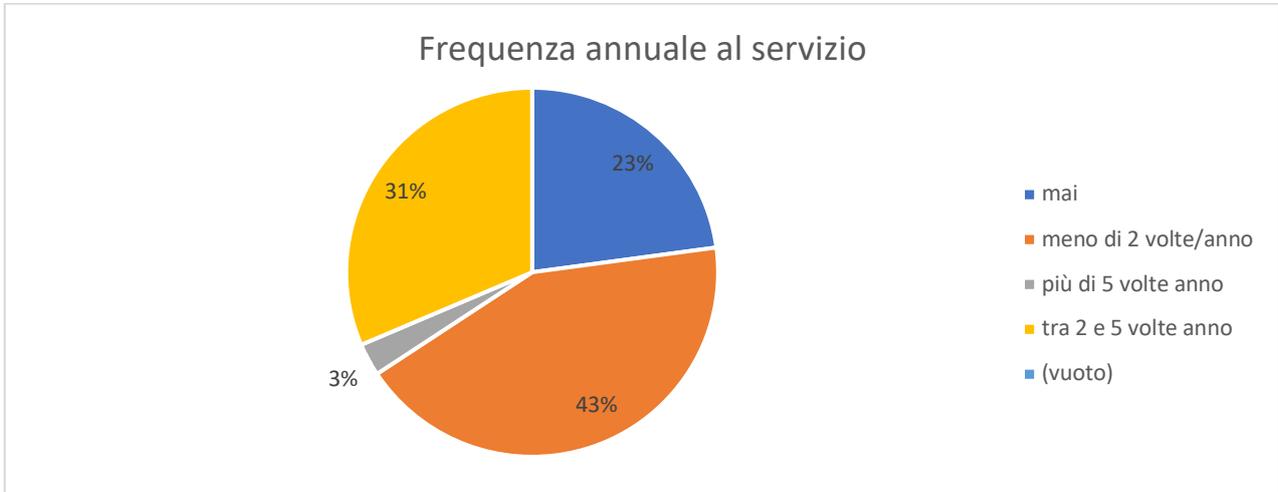


Tabella 62

La motivazione (Tabella n. 9) per accedere al servizio riguarda **quesiti normativi** nel quasi 30% dei casi, mentre per la restante parte non è stato possibile definire le motivazioni di utilizzo del servizio. Potrebbe essere determinante rilevare altre motivazioni per cui l'utenza si rivolge al servizio.



Tabella 63

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Non sono stati raccolti dati sull'utenza del servizio.



ANALISI SULL'UTENZA PER L'ARCHIVIO STORICO – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	49
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	49
RISPOSTE	49
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	49
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	53
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	54



DATI UTENZA

Numero questionari: 173

Utenza complessiva: 173

Affidabilità del dato: 100%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto di 11 domande, di cui:

- 7 scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 3 domande a risposta chiusa

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

L'archivio risulta un servizio di eccellenza del Comune di Asti, come si evince dalla Tabella n. 1. **Tutti i parametri hanno un punteggio da parte degli operatori molto alto. Complessivamente l'81% dei fruitori ha indicato il massimo punteggio al servizio, il restante 19% ha dato una valutazione pari o superiore a 8/10.**

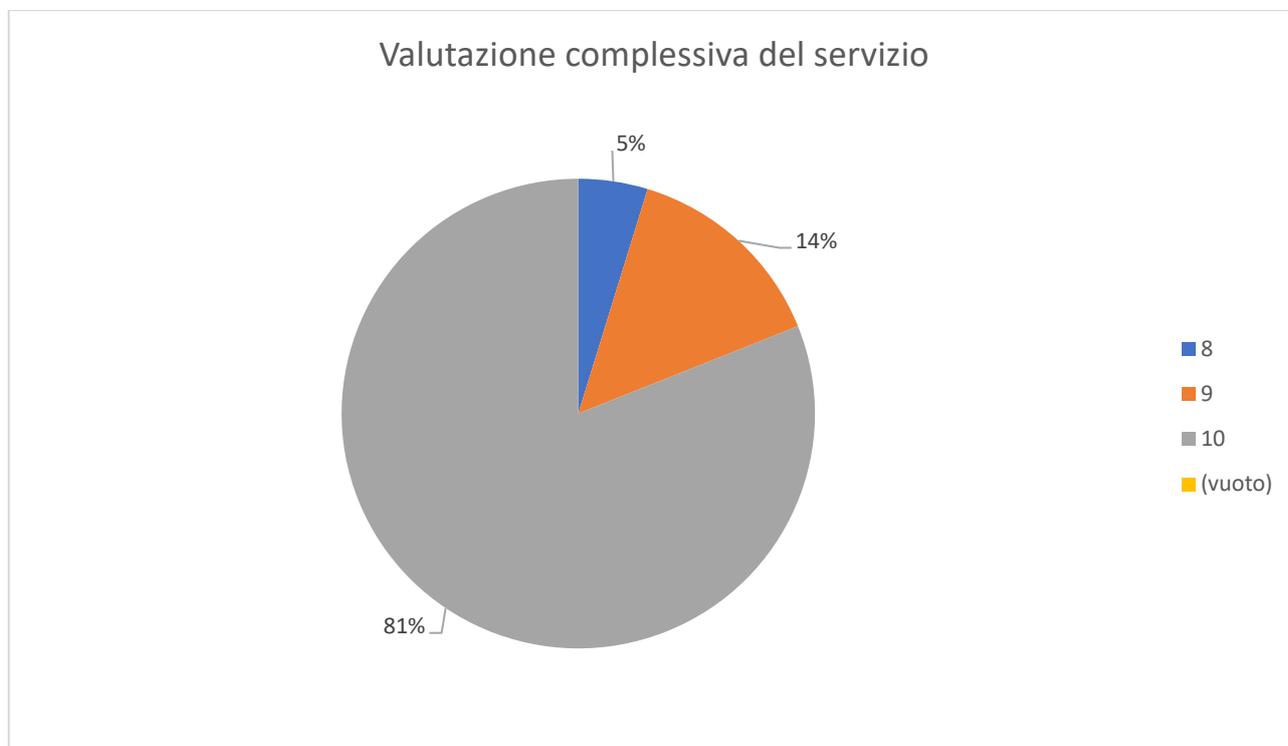


Tabella 64



Tutti gli indicatori riferiti al personale in servizio sono valutati positivamente dai fruitori: **ottima tanto la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute quanto la cortesia e disponibilità del personale** (Tabella n. 2 e n. 3)

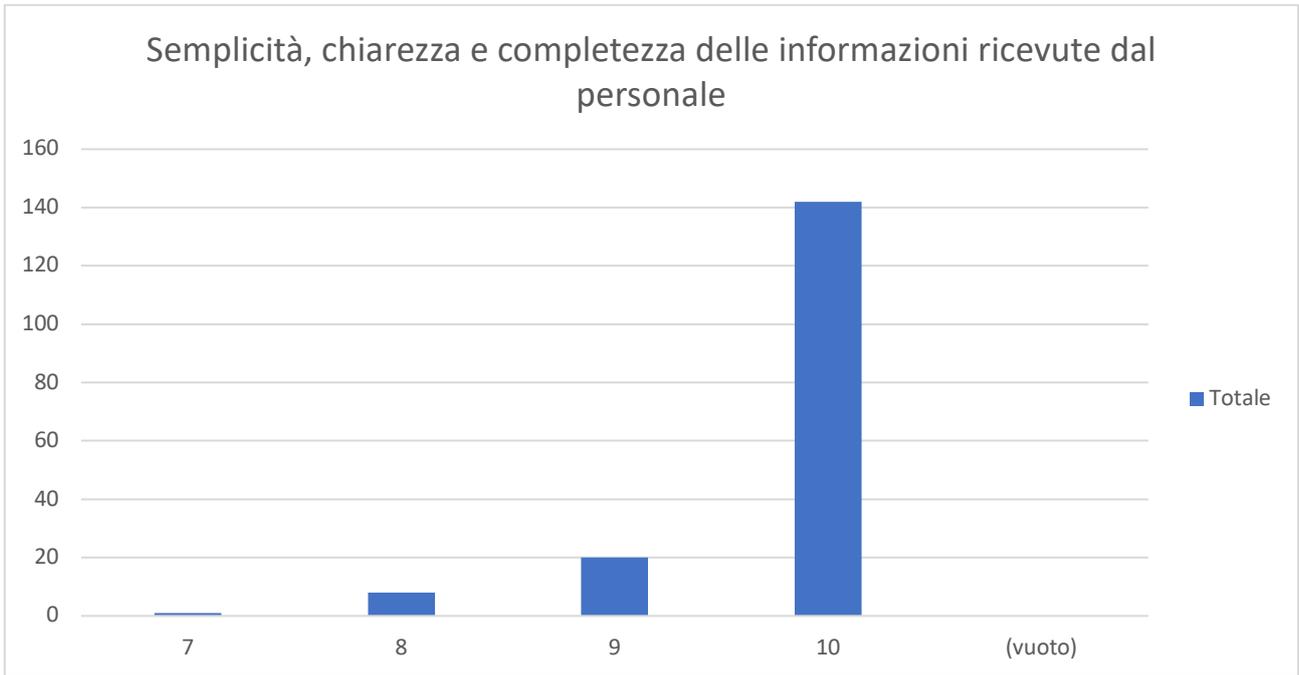


Tabella 65

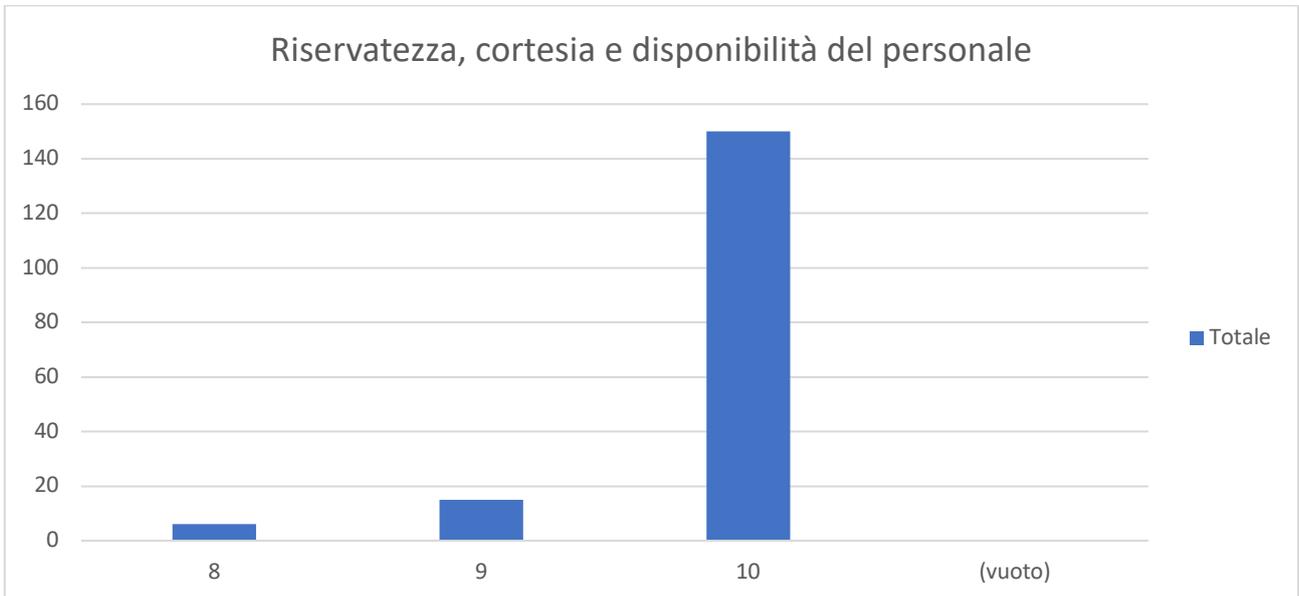


Tabella 66



Per quanto riguarda i tempi di attesa per accedere e fruire del servizio (Tabella n. 4) sono generalmente considerati molto buoni dal campione interrogato. Solo l'1% ha dato un voto sotto il 7/10.

Anche gli orari di apertura (Tabella n. 5) sono apprezzati dai fruitori, che al **98% hanno valutato molto positivamente** (sopra il 7) la durata e i **tempi di apertura** del servizio.

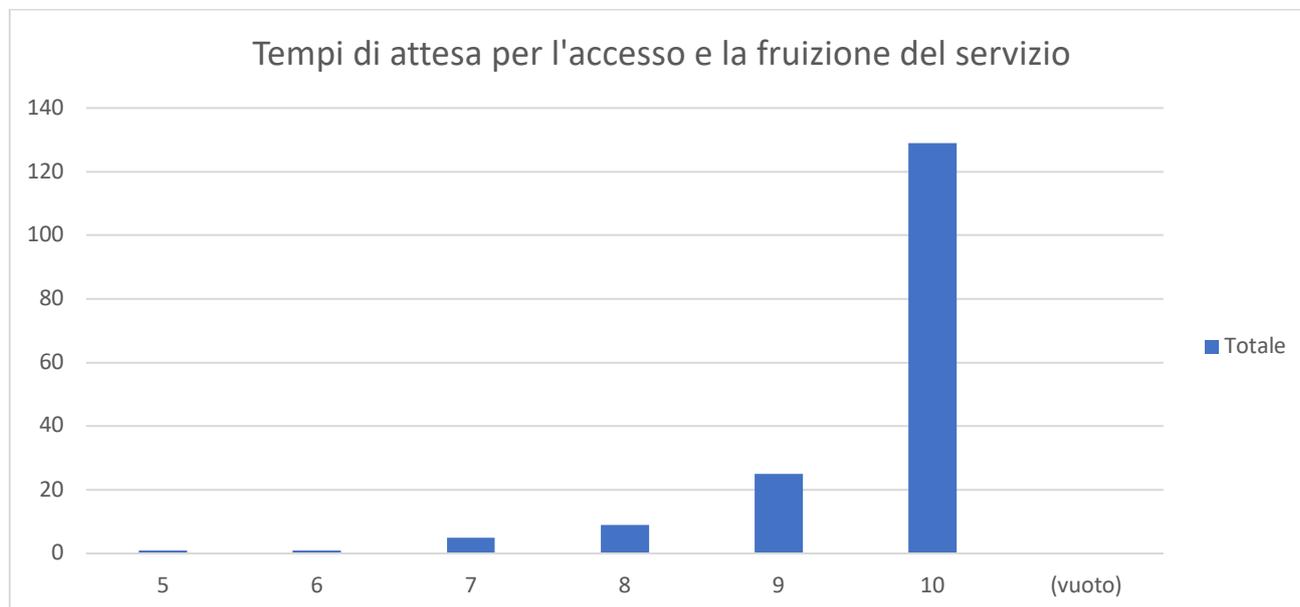


Tabella 67

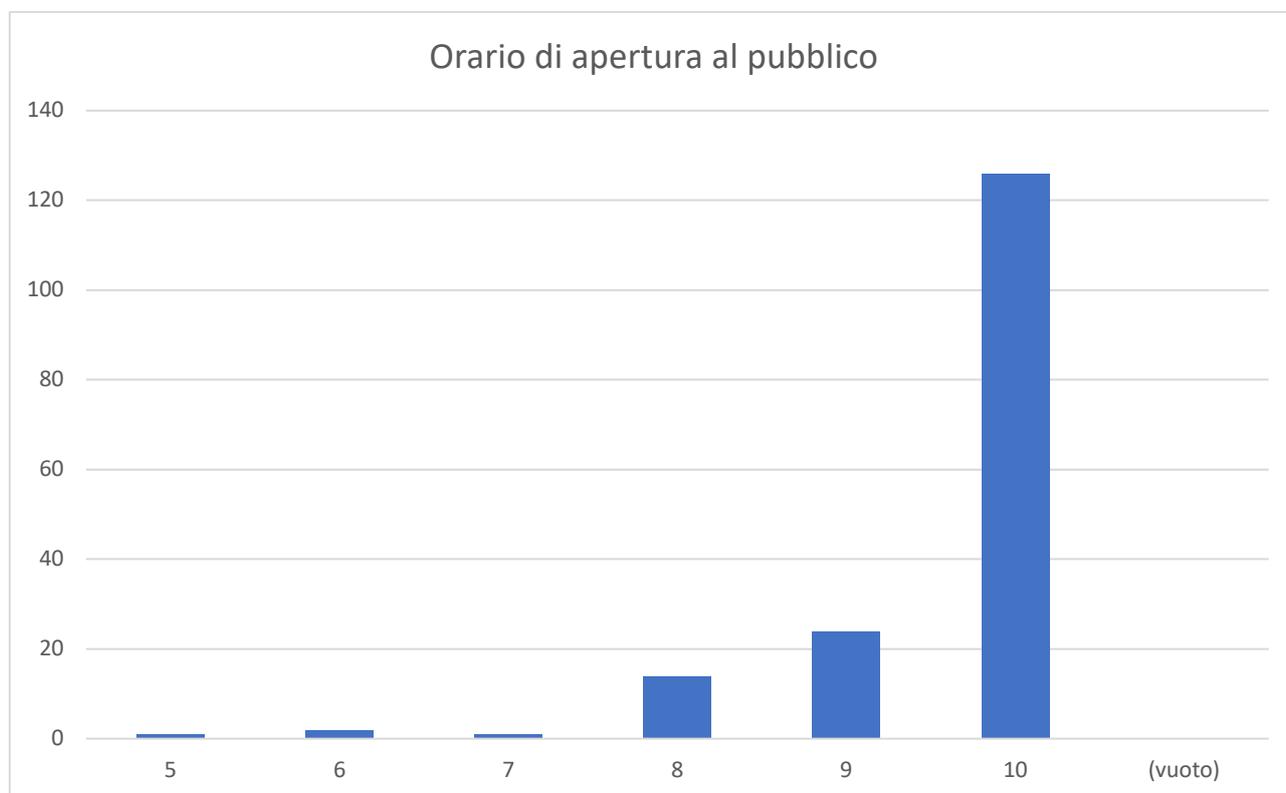


Tabella 68



Molto positivi anche i giudizi sull'efficienza del **servizio di riproduzione** (Tabella n. 6) e sugli **spazi di consultazione** (Tabella n. 7): **oltre l'80% degli intervistati ha dato il massimo punteggio** a entrambi i quesiti.

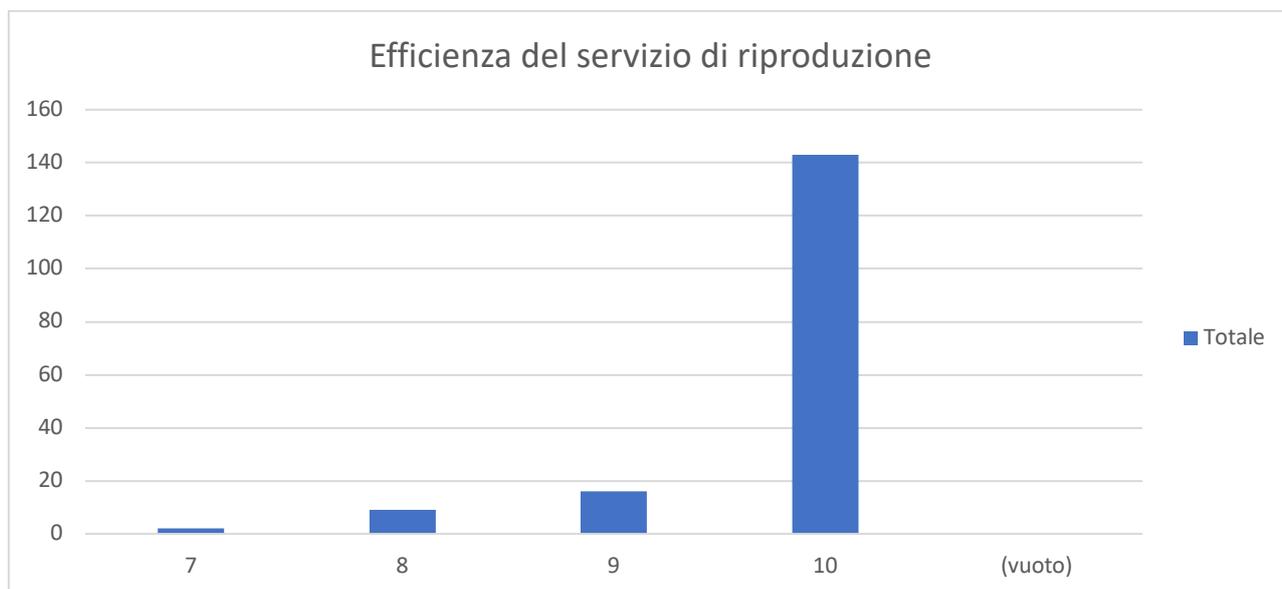


Tabella 69

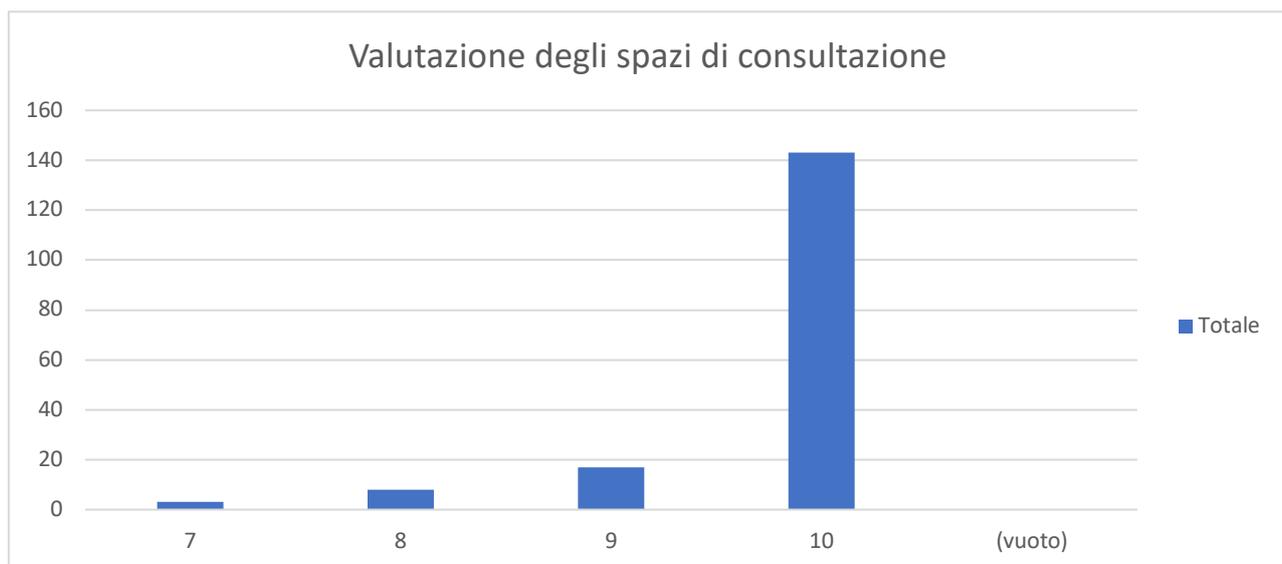


Tabella 70



Infine, agli utenti è stato chiesto se volessero lasciare suggerimenti e osservazioni per migliorare il servizio offerto. Dalle risposte a questa sezione si evince in primo luogo una utenza condivisa con il servizio urbanistica, che nel caso dei servizi svolti dall'Archivio Storico è molto soddisfatta, ma gradirebbe una implementazione digitale e tecnologica dei servizi di consultazione offerti.

Di seguito le principali risposte:

Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

Ci sono pochi spazi di miglioramento. Il servizio è ottimo

Concentrare presso questo archivio, tutti gli archivi comunali (urbanistica)

Consultazione pubblica degli elenchi del Comune (Pubblicati su sito internet del Comune)

Dotare di strumentazione idonea ed adeguata tecnologicamente per la riproduzione digitale dei documenti depositati in archivio

E' perfetto

Funzionasse tutto così!

Il servizio Archivio Storico è ottimo

Il servizio dell'Archivio è perfetto! Sarebbe meraviglioso se gestissero anche le pratiche che sono all'Urbanistica

Insegnare l'efficienza agli uffici Urbanistica

Necessità importante di implementazione personale

Nessun appunto. Tutto molto efficiente

Nessun suggerimento in particolare

Non ho suggerimenti in quanto il servizio funziona molto bene

Nulla da suggerire ad un servizio di esemplare qualità ed efficienza

Organizzare la ricerca pratiche in Urbanistica come quella presente qui in Archivio

Ottimo servizio professionalità e gentilezza da parte del personale

Ottimo servizio, non sono necessari suggerimenti

Servizio efficiente, personale disponibile e super preparato

Servizio perfetto, solo manca la possibilità di pagare con carta

Servizio pubblico di alta efficienza

Sono perfette

Servizio ottimo e personale sempre disponibile

Uno dei pochi servizi efficienti del Comune di Asti

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono stati raccolti dati sulla frequenza o sulle motivazioni che spingono l'utenza alla fruizione.



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

La tipologia di utenza che frequenta l'Archivio Storico è, per il campione intervistato, al 100% italiana.

Il 64% dei pubblici rientra nella fascia di età (Tabella n. 8) tra i 30 e i 50 anni, il 31% è composto da over50 e il 4% da giovani sotto i 30 anni di età.

Si tratta di target con un **livello di istruzione (Tabella n. 9) medio alto**: il 62% dichiara di aver conseguito il diploma di Scuola media superiore e il 37% di avere una laurea.

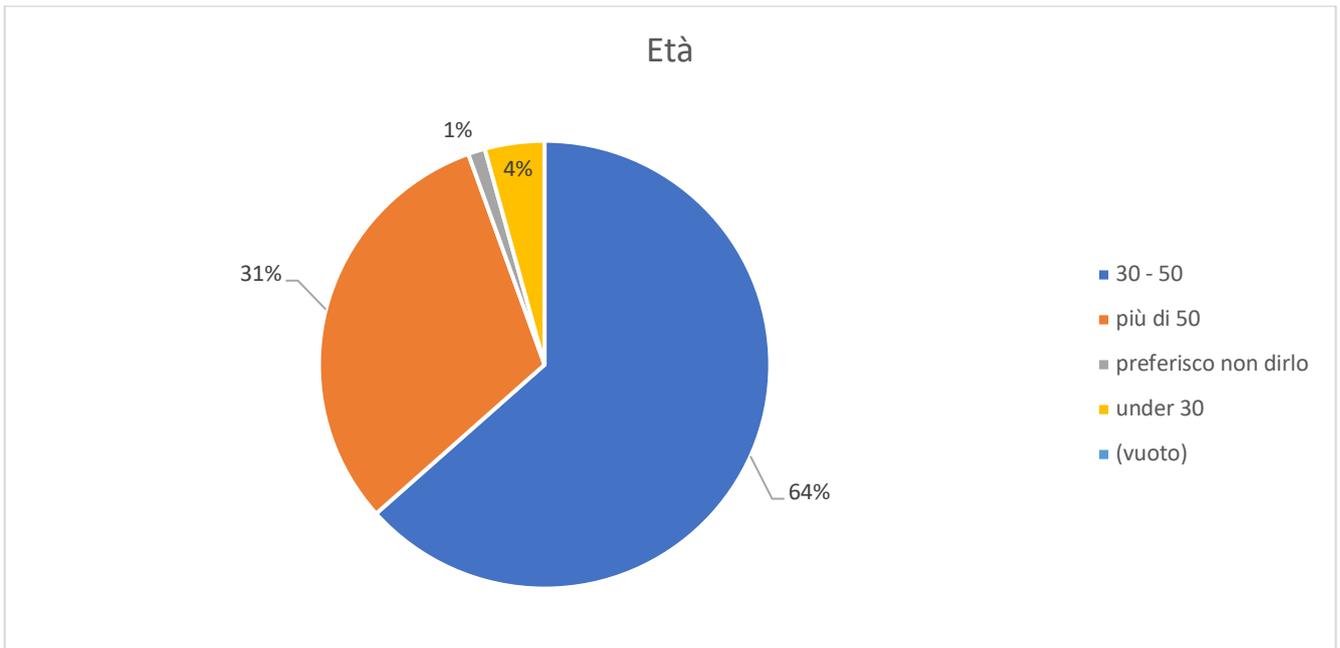


Tabella 71

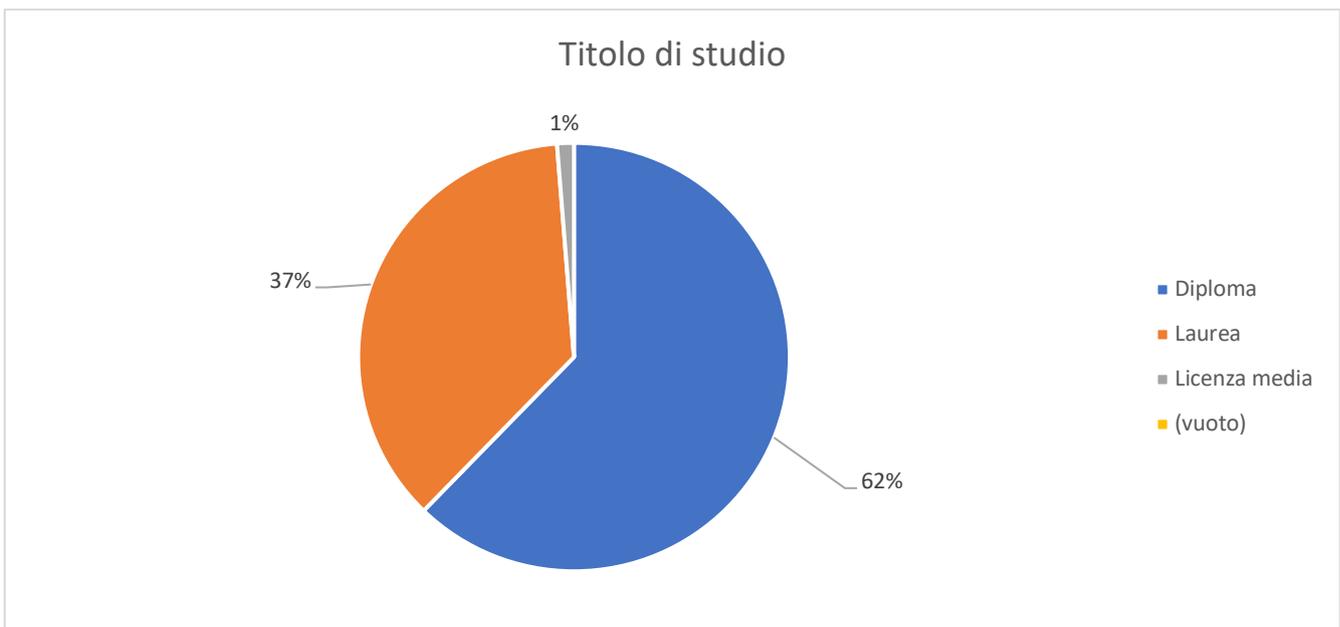


Tabella 72



ANALISI SULL'UTENZA PER L'UFFICIO TRIBUTI (FRONT OFFICE) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	56
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	56
RISPOSTE	56
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	56
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	61
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	61



DATI UTENZA

Numero questionari: 444

Utenza complessiva: 445

Affidabilità del dato: 99%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 10 domande di cui:

- 6 Scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 3 domande chiuse

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il servizio (Tabella n. 1) è eccellente per l'80% degli utenti, molto buono per il 18% e più che sufficiente per il restante 2%.

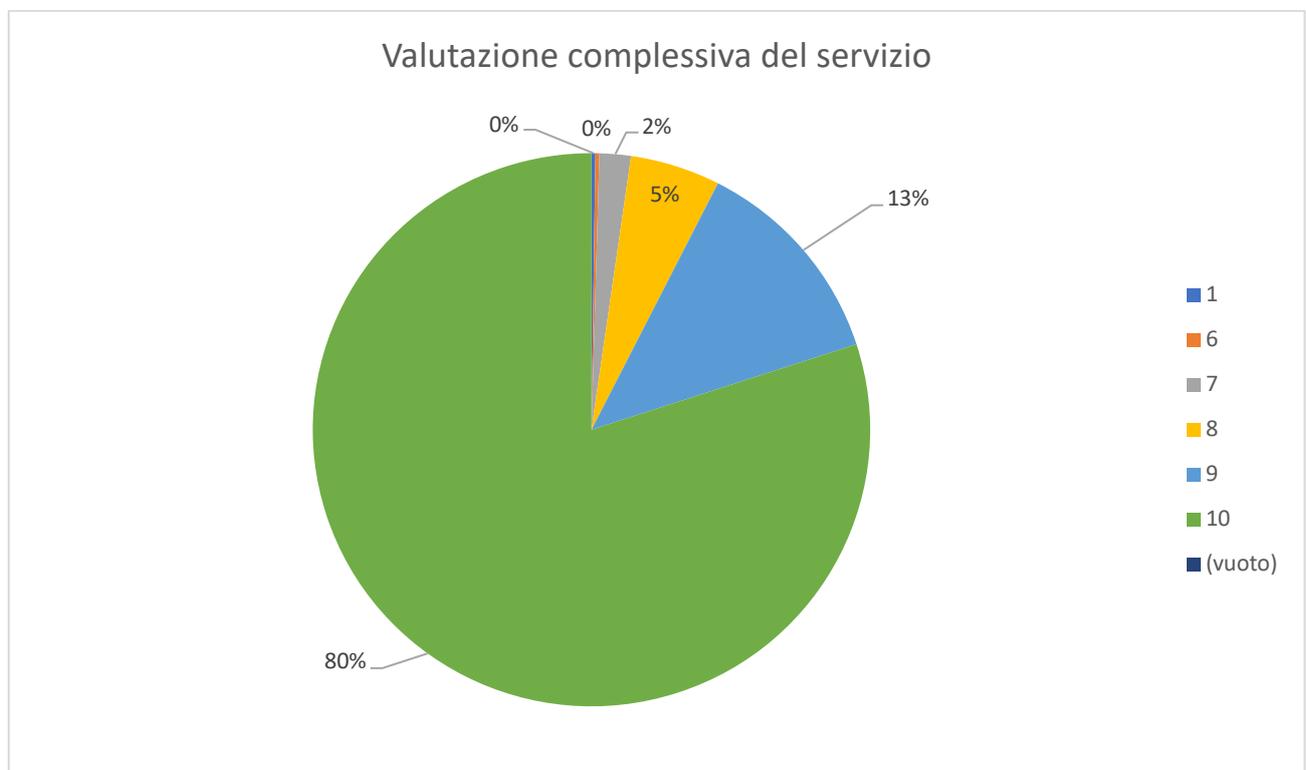


Tabella 73



Soddisfacenti i dati sulla chiarezza e completezza delle informazioni (Tabella n. 2) e sulla discrezione del personale (Tabella n. 3): **oltre il 77% degli utenti ha indicato 10/10** per entrambi i quesiti.



Tabella 74



Tabella 75

I **tempi di attesa** (Tabella n. 4) per accedere al servizio e alla fruizione sono considerati **ottimi dall'83%** del campione e sopra una valutazione di 6/10 dal 14% dei fruitori.

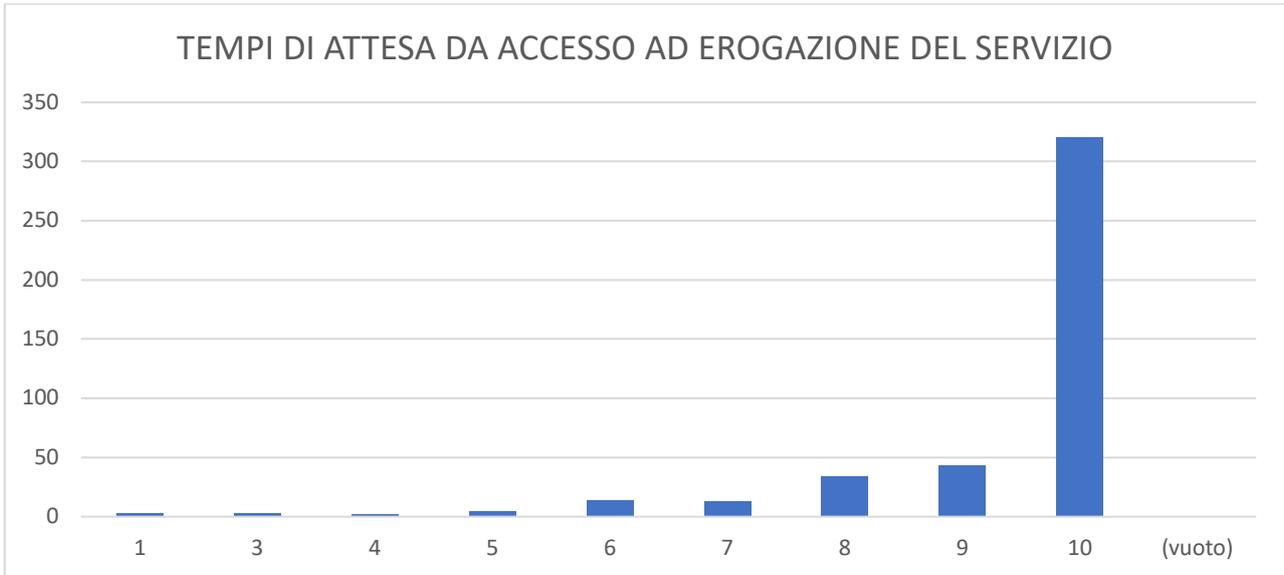


Tabella 76

Risultano anche positivi gli indicatori legati all'assistenza (Tabella n. 6) e disponibilità del personale nel supportare le richieste dell'utenza (Tabella n. 5). L'84% degli intervistati infatti valuta eccellente l'aiuto del personale nel fornire soluzioni adeguate alle questioni riscontrate.

L'86% valuta con un punteggio di 10/10 l'assistenza del personale nella compilazione della modulistica.

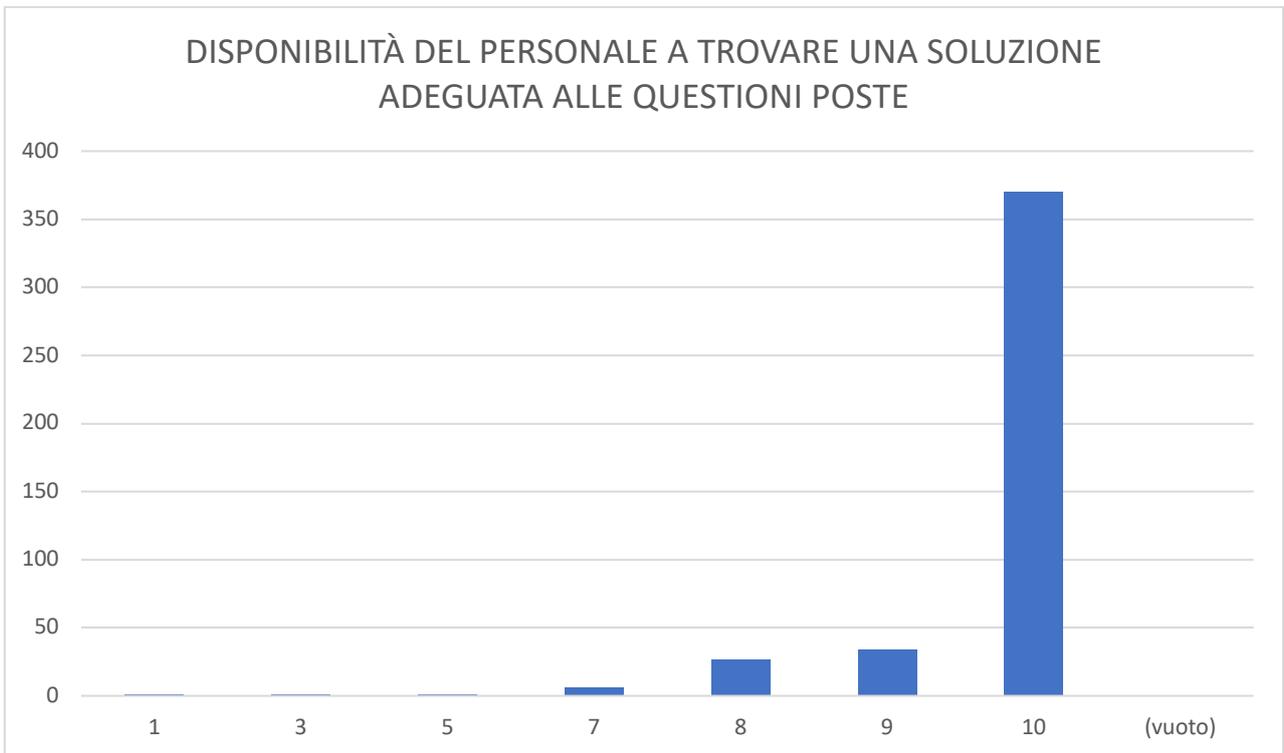


Tabella 77

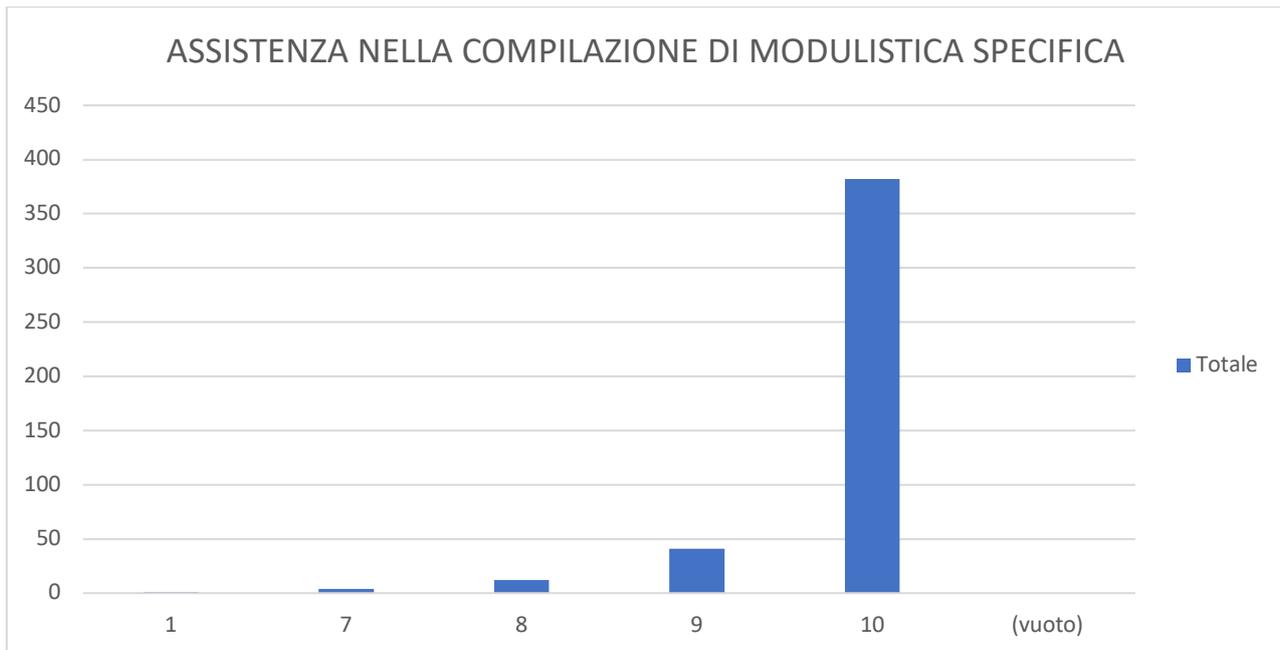


Tabella 78

Infine, è stato richiesto a coloro che hanno aderito al questionario di indicare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio, dai quali si evince la necessità di un miglioramento nel servizio di prenotazione appuntamenti, che anche se ritenuto non ottimale è reso discreto grazie al lavoro e all'accoglienza del personale. Di seguito, quanto emerso:

EVENTUALI OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Arrivata alla porta d'ingresso (CHIUSA) ho telefonato ai num. Indicati - nessuna risposta - intanto si è presentata un'impiegata che mi ha accompagnata in ufficio ed ha esaudito la mia richiesta - SERVIZIO OTTIMO

Attenzione negli Appuntamenti

Bene

Bravissima - grazie

Buono

Da valutare meglio l'importanza degli appuntamenti telefonici

Difficoltà per la prenotazione - due mesi di attesa per l'appuntamento

È più che soddisfacente!!!

Fosse possibile un ascensore

Funzionaria molto esaustiva e gentile.

Lasciare la porta d'accesso al corridoio aperta (magari con usciere) per evitare inutili attese se non ivi presente alcuno

L'impiegato e' stato molto chiaro e professionale - soddisfattissima

Manca ascensore o equivalente per persone anziane

Mi va bene così.

Migliore chiarezza su internet e servizi online

Molto bene

Molto soddisfatto!!

Nessuno

Non c'e' l'ascensore



Non è stata compresa la telefonata

Operatore gentile e preparato

Ottimo

Ottimo servizio

Per me era la prima volta in questo ufficio: il personale e' stato competente e gentile

Persona gentile e molto competente

Personale competente e gentilissimo.

Personale gentile e comprensivo

Potenziare il servizio telefonico

Rendere un servizio di accoglienza all'entrata per non aspettare fuori con la porta chiusa. Io ho dovuto telefonare per farmi aprire...

Risolto un problema - grazie

Se sono tutti come la signora che mi ha servito con grande professionalità e riservatezza... "ottimo così"

Servizio eccellente - sporcizia sulle scale - porta chiusa a chiave senza campanello - problemi del sistema informatico

Servizio ottimo

Sono molto soddisfatta. Gentili e competenti - grazie

Sono stata assistita dalla Signora Vittoria ed è stata efficace e professionale per ogni mia richiesta.

Sono stata seguita dalla signora vittoria e ho compreso tutto grazie alla sua gentilezza e chiarezza.

Sportello telefonico - difficoltà nel parlare con il personale

Tempi di attesa non rispettati

Troppo lunghi i tempi di attesa al telefono e i tempi per ottenere appuntamento

Tutto bene

Tutto ok

Tutto ottimo

Tutto regolare

Va bene così come è



FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Non sono state raccolte informazioni sulla frequenza e sulle motivazioni per accedere al servizio.

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

L'utenza presenta una provenienza prevalentemente italiana (92%), ma usufruiscono del servizio anche cittadini dell'Unione Europea (3%) ed extra UE (5%), come da Tabella n. 7.

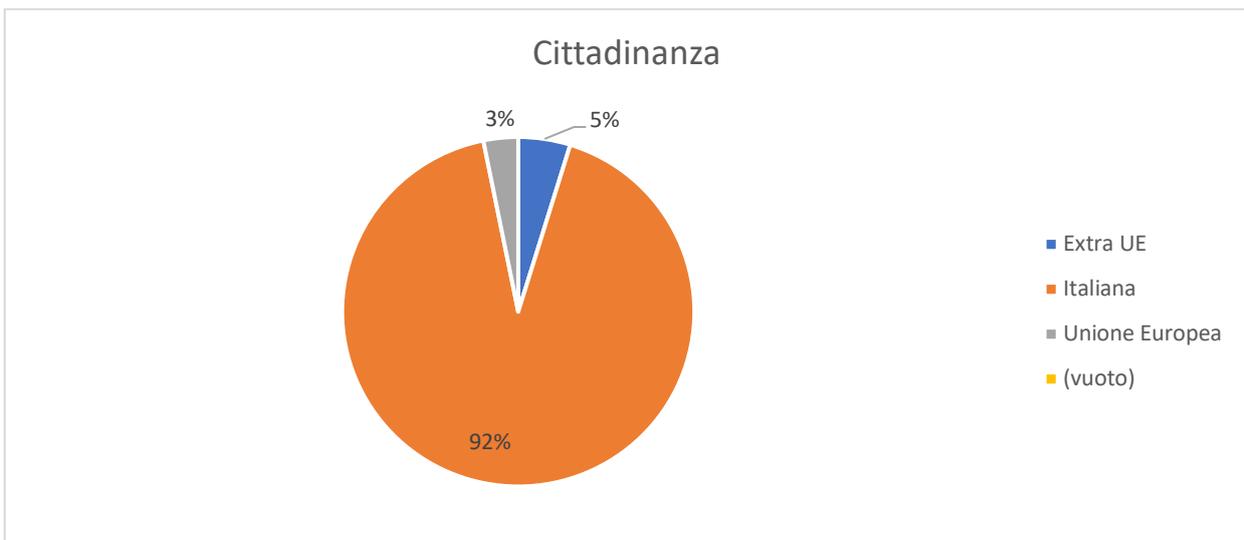


Tabella 79

Principalmente, come si vede nella Tabella n. 8, **richiedono il servizio persone con un'età superiore ai 50 anni (61%)**, seguite dalla fascia di età 30 – 50 (28%) e da coloro che hanno meno di 30 anni (7%).

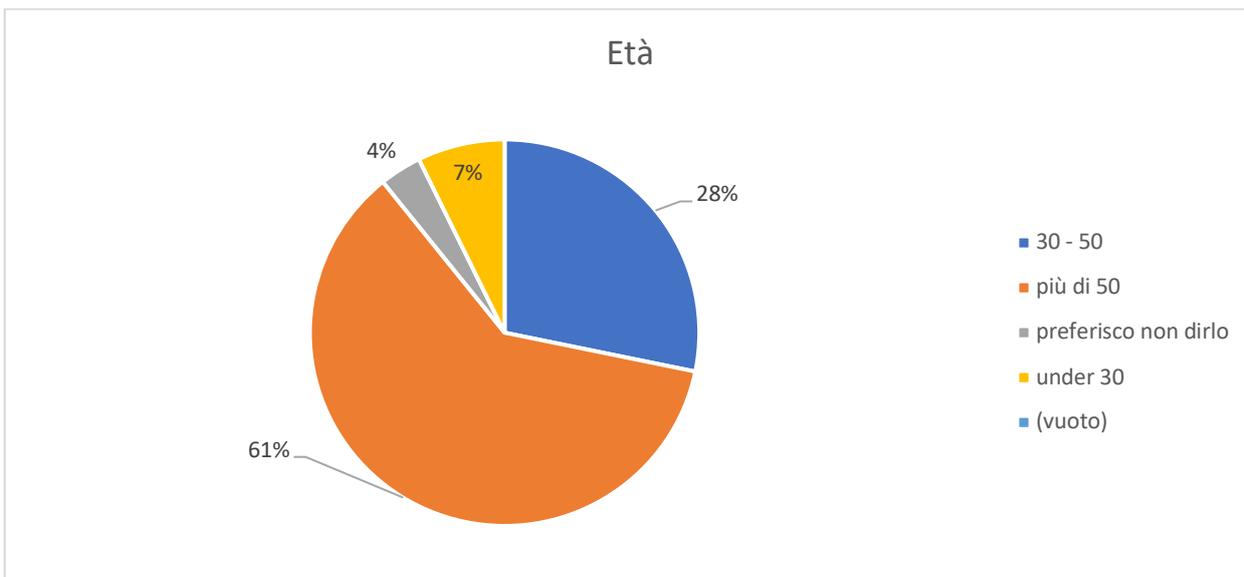


Tabella 80



Coloro che accedono ai servizi promossi dal Front Office dell'Ufficio Tributi hanno un **livello di istruzione** (Tabella n. 9) **molto eterogeneo: quasi la metà ha conseguito un diploma di scuola superiore**, circa il 20% una laurea e il 25% dichiara di aver concluso la scuola dell'obbligo. Il 7% restante indica "altro" come titolo di studio conseguito.

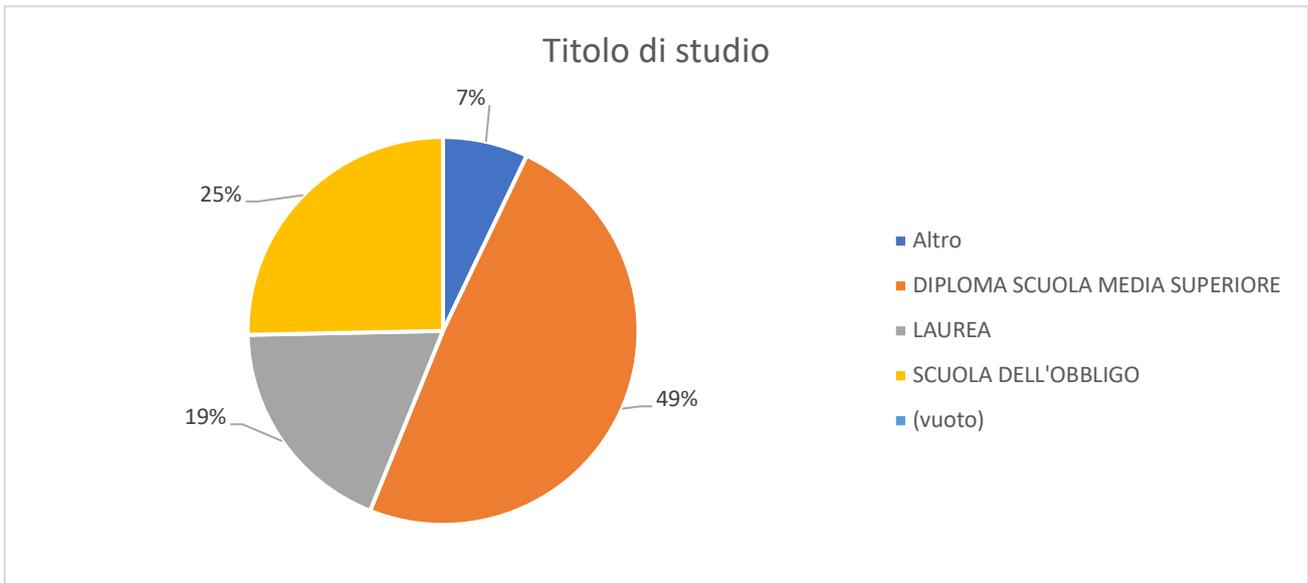


Tabella 81



ANALISI SULL'UTENZA PER ASILI NIDO – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	64
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	64
RISPOSTE	64
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	64
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	70
INFORMAZIONI SULL'UTENZA.....	72



DATI UTENZA

Numero questionari: 106

Utenza complessiva: 204

Affidabilità del dato: 52%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 19 domande di cui:

- 10 scale di valori (da 1 a 10)
- 2 domande aperte (suggerimenti e approfondimento)
- 7 domande a risposta chiusa

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il servizio (Tabella n. 1) **risulta ottenere un punteggio positivo per il campione interessato**. Il 57% del totale dà infatti una valutazione eccellente al servizio e il 37% un giudizio molto positivo (dall'8 al 9). Solo il 3% assegna alla valutazione complessiva del servizio un voto non sufficiente.

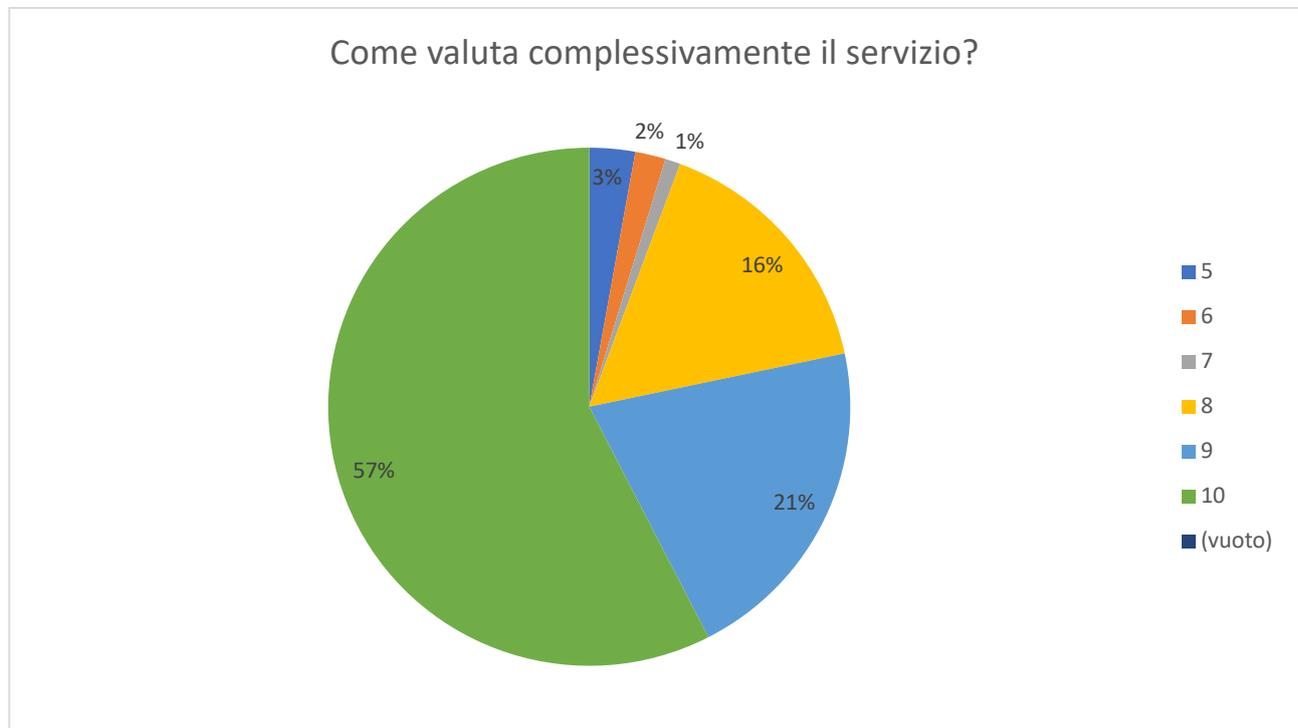


Tabella 82



La **valutazione sulla chiarezza e semplicità delle informazioni** ricevute nel momento dell'iscrizione (Tabella n. 2) è valutato con un valore di almeno 8 su 10 dalla maggioranza del campione coinvolto. Altrettanto positivamente è indicata la **capacità delle educatrici di fornire informazioni chiare sulle attività in programma** (Tabella n. 3) e la **discrezione del personale educatore** (Tabella n. 4).

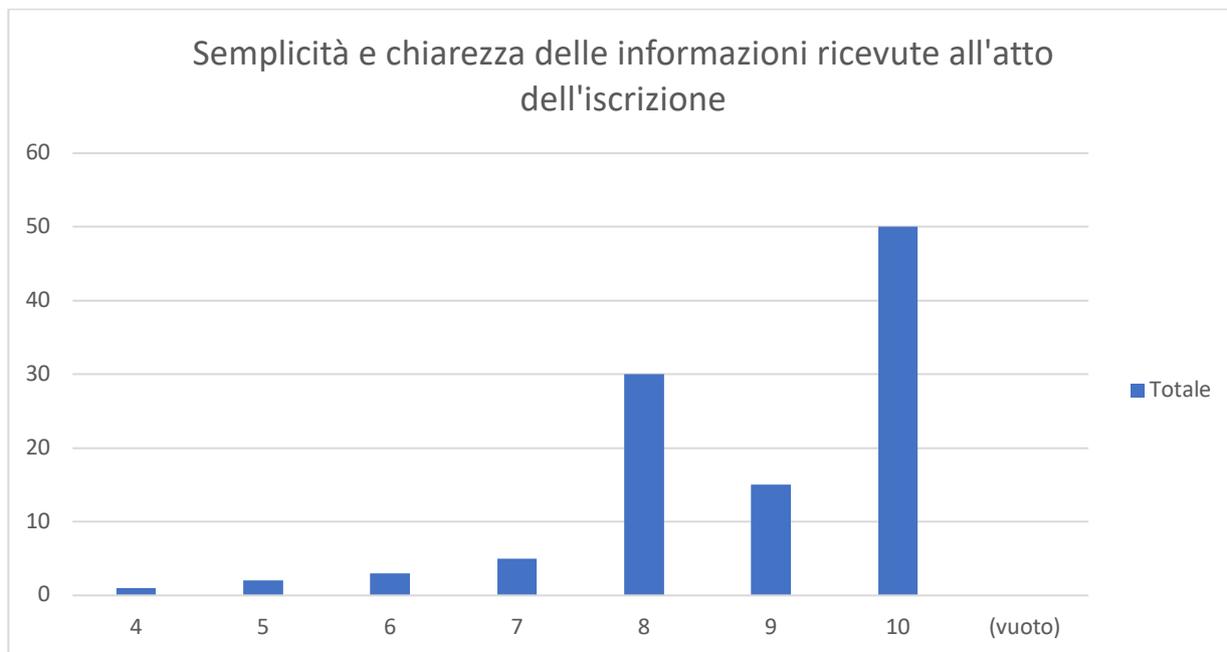


Tabella 83

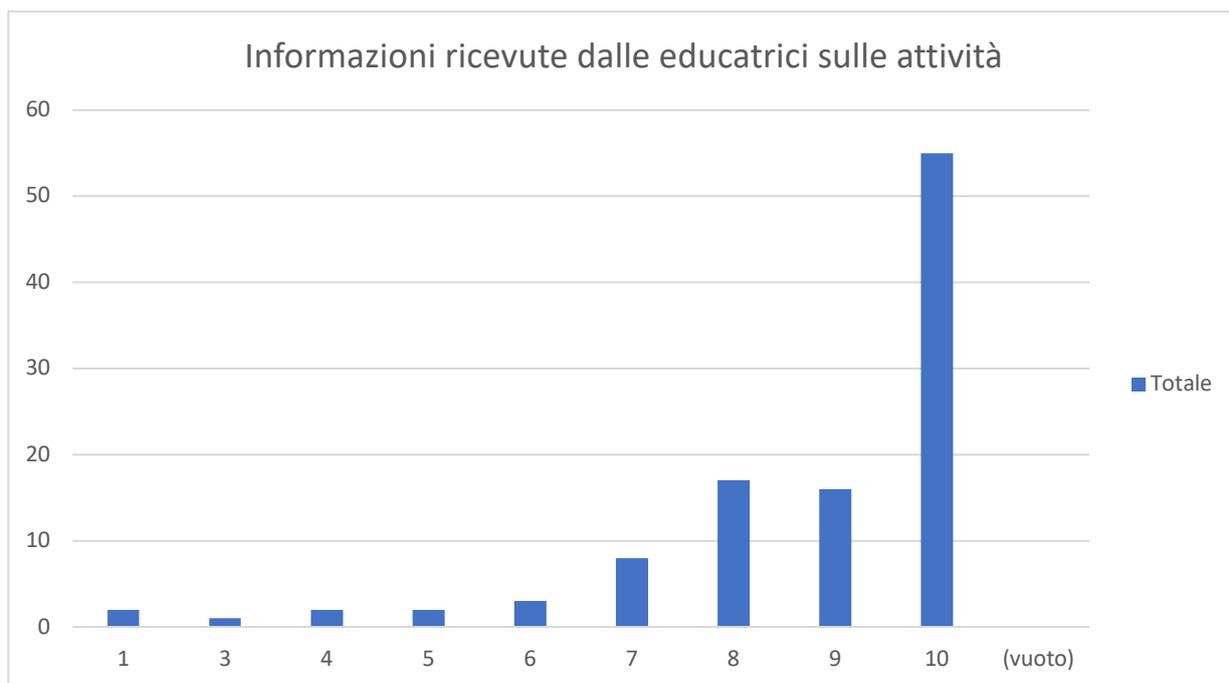


Tabella 84

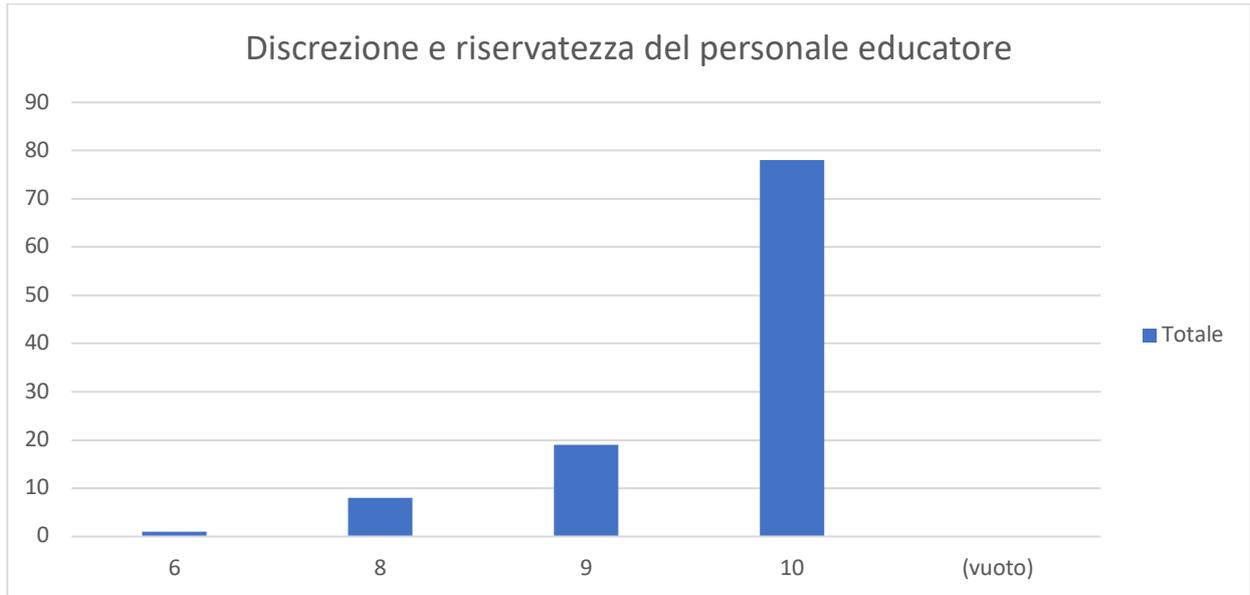


Tabella 85

Il rispetto dei tempi per l'inserimento dei figli (Tabella n. 5) è valutato eccellente (10/10) da oltre il 60% dell'utenza e comunque positivamente dalla totalità del campione interrogato.

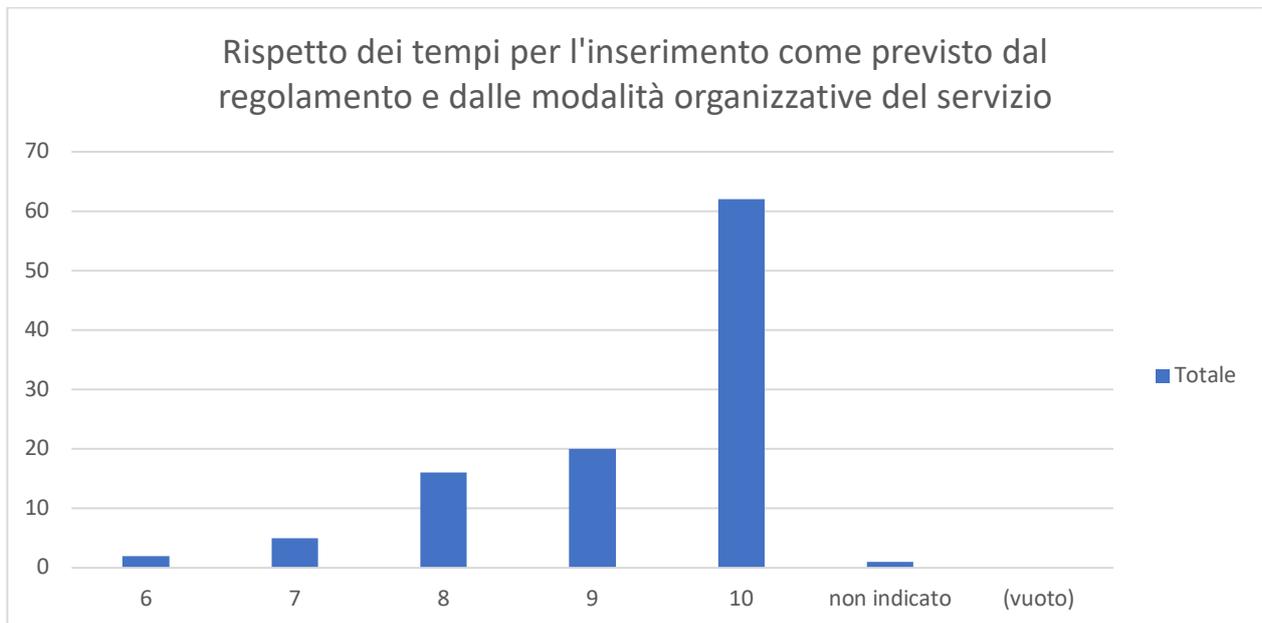


Tabella 86



Buoni anche i parametri riferiti all'**attenzione del personale e degli educatori per i bisogni del bambino** (Tabella n. 6), **per la sua igiene** (Tabella n. 7) e **per l'offerta didattica proposta** (Tabella n. 8). Quest'ultimo parametro, tuttavia, non è valutato sufficiente dal 3% dei genitori.

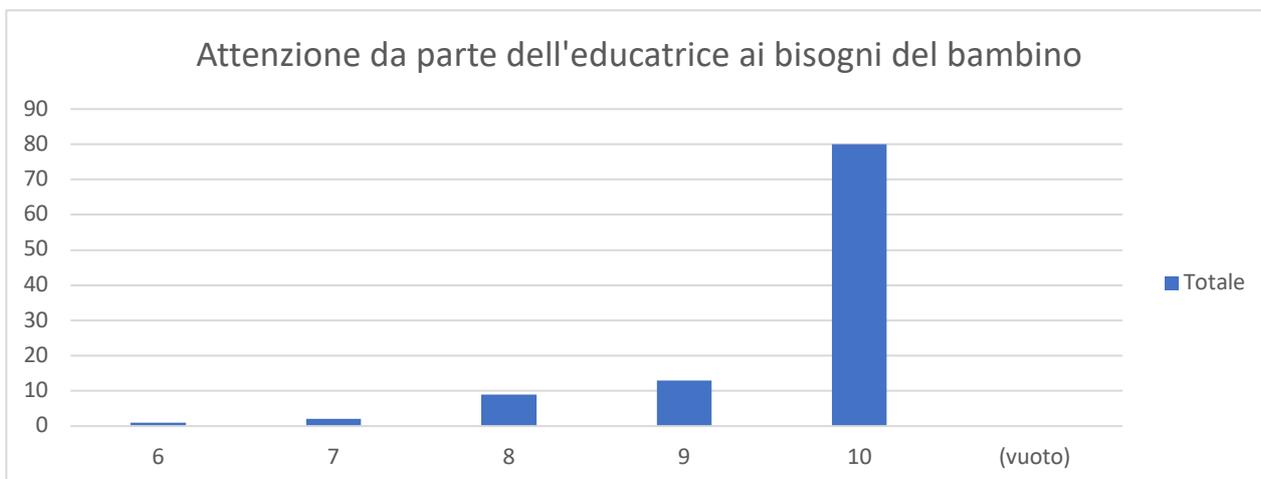


Tabella 87

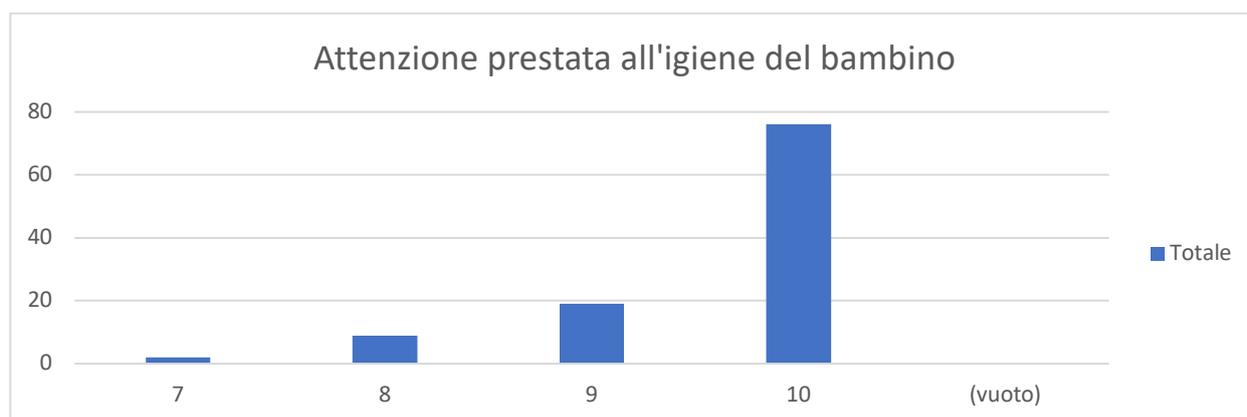


Tabella 88

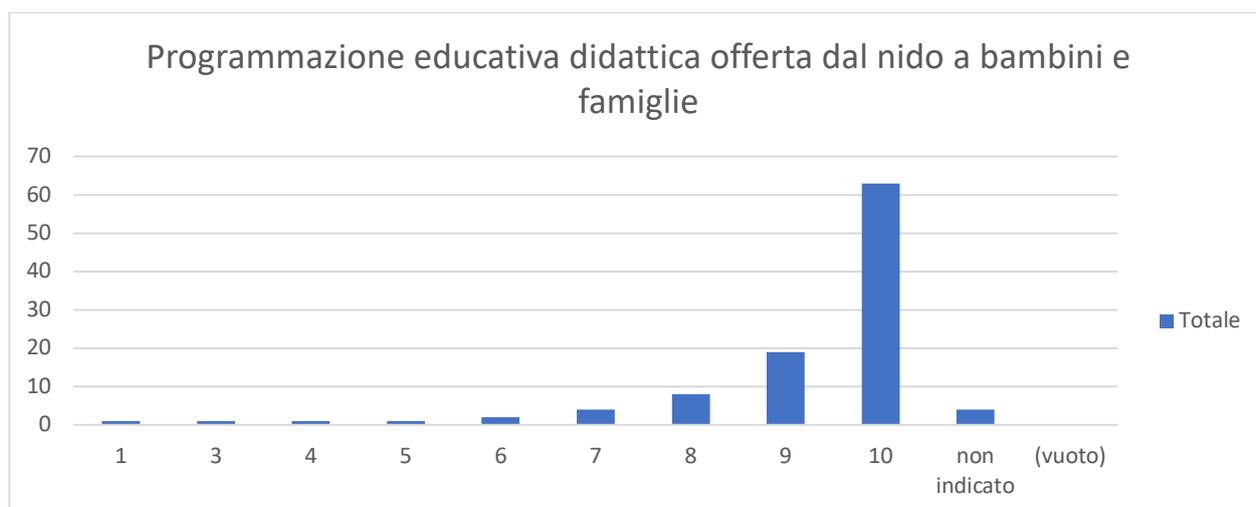


Tabella 89



Lo spazio risulta un luogo sicuro, accogliente, familiare e pulito per gli utenti intervistati. Non sono state indicate valutazioni sotto il 6 in nessuno dei due parametri presentati, come visibile dalle Tabelle n. 9 e n. 10. Tale parametro risulta particolarmente importante in ottica di gestione e riorganizzazione logistica degli spazi.

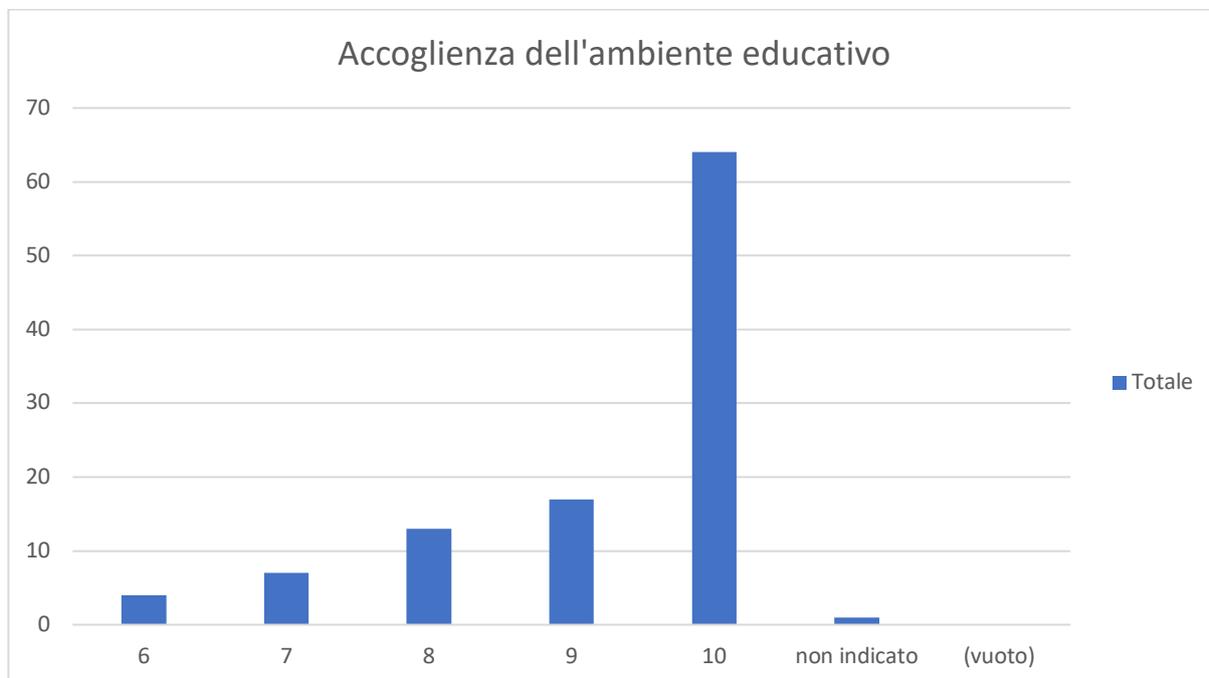


Tabella 90

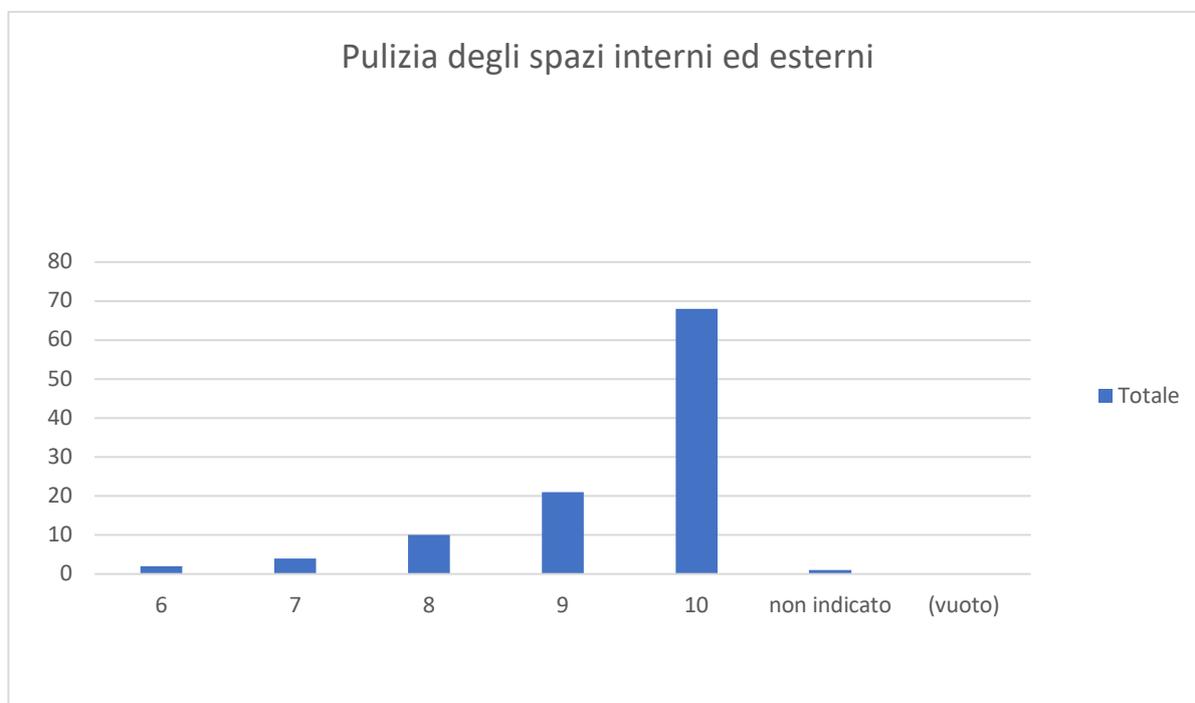


Tabella 91



Di seguito, sono state indicate le risposte e i suggerimenti raccolti per migliorare il servizio. Alcuni suggerimenti vanno nella direzione di una maggior e miglior **comunicazione educatori/insegnanti, dell'estensione degli orari** di apertura e delle attività degli asili e infine di una **miglior gestione delle procedure anti-Covid** per ingresso/accesso al nido.

ESPONGA IN QUESTO SPAZIO, SE LO DESIDERA, LE SUE OSSERVAZIONI ED I SUOI SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

giardino spesso pieno di escrementi di gatto. Tagliare regolarmente il prato.

maggior coinvolgimento dei genitori.

mancata la condivisione sulle attività proposte. Per noi genitori conoscere ciò che i nostri figli hanno vissuto durante la giornata mentre non eravamo presenti è un aspetto molto importante. Per ora ritengo sia mancato un po' il racconto e una buona documentazione, così come sto sentendo anche la mancanza di informazioni sulle scelte educative e sull'impianto pedagogico e organizzativo del servizio. Sono certa che la documentazione e la condivisione del progetto educativo siano strumenti preziosi per costruire l'alleanza educativa con le famiglie e far nascere in noi genitori un senso di appartenenza ad una piccola comunità che ci fa sentire accolti insieme ai nostri bambini. Spero si recuperi presto e si possa trascorrere insieme un bell'anno scolastico.

poche attività proposte, per nulla attività integrative/laboratori. Programmazione educativa e didattica, se presente, non condivisa con i genitori: Valutazione degli spazi interni " a sentimento vista l'impossibilità di visionarli"

servizio ottimale, educatori e dirigente sempre molto disponibili, grazie!

credo che il nido funzioni bene, ho un'ottima esperienza.

E' tutto ciò che voglio per mio figlio.

Maggior coinvolgimento genitori, potenziare attività previste nel progetto educativo.

Il bagno non è adatto per bambini di due anni in mancanza di riduttore wc.

più coesione tra educatrici e più chiarezza sulla programmazione prevista. I bambini più grandi non devono essere "svantaggiati" dalla presenza di bambini di età diversa con bisogni diversi.

per poter prevenire il raffreddore/ tosse tenere i bambini nell'inverno il più caldo possibile.

Le restrizioni causa covid limitano assurdamente i rapporti bimbo/educatore/genitore. Bisogna trovare soluzioni alternative a quelle in atto.

tutto di mio gradimento

Ottimo servizio: educatrici e collaboratrici sono professionali, attente, cortesi e pazienti

allungare orario fino alle 17,30/18,00.

Più chiarezza nei moduli di iscrizione.

Bisogna chiarire in precedenza i posti riservati alla frequenza pomeridiana quanti sono. Non abbiamo ancora la sostituzione per l'educatrice mancante, lo trovo poco professionale garantire un servizio in questo modo. La valutazione complessiva risulta positiva, perché ci stiamo trovando bene con l'equipe educante, ma non siamo per nulla soddisfatti della gestione comunale. Valuteremo provvedimenti nel caso la sostituzione non si risolva.

Più gite nel quartiere.

Servizio molto positivo.

sarebbe importante poter entrare nel nido all'arrivo e all'uscita per consentire una situazione meno frettolosa. In particolare nella stagione fredda.

la carenza di personale ha influenzato questi due mesi in maniera significativa: otto settimane per un inserimento completa è un tempo troppo lungo.

migliorare la comunicazione tra educatrici e genitori soprattutto a inizio anno (riunioni, incontri)

aumentare di una unità le educatrici, perché sono poche e il carico di lavoro a pieno regime è elevato.

Implementare attività didattica.



FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Come si evince dalla Tabella n. 11, per l'88% dei genitori e/o tutori, l'orario attuale risponde alle esigenze della vita familiare, mentre il 10% non si ritiene soddisfatto degli orari. **Molti genitori richiedono un'estensione della durata del servizio anche al pomeriggio** o comunque più ampia, per agevolare i genitori che lavorano nella gestione familiare.

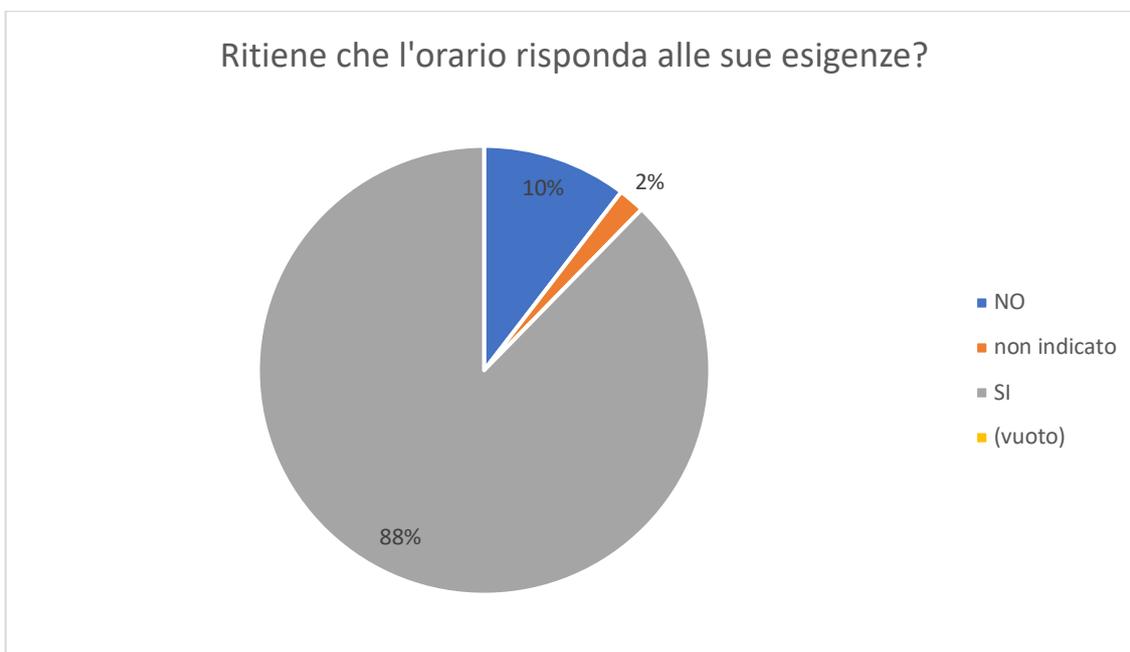


Tabella 92

SE NO, PERCHE?

l'orario post pranzo dovrebbe essere fino alle 13,45-14,00 per permettere ai genitori che escono alle 13,30 dal lavoro di ritirare i propri figli in tempo utile .

chiesto per motivi lavorativi un prolungamento orario (la scelta del nido è stat in base all'orario-18,30).

Avrei bisogno del full time.

Avrei bisogno del full time

precisazione mancante

Manca orario pomeridiano.

Manca orario pomeridiano.

Inserimento troppo lento.

All'iscrizione scelta una fascia oraria, poi in realtà non disponibile.

inserimento avendo tempi molto lunghi richiede un grande sforzo familiare.

Manca orario pomeridiano.



La comunicazione (Tabella n. 12) potrebbe essere migliorata specialmente tramite i canali digitali, quali sito internet (26%) e email (16%).

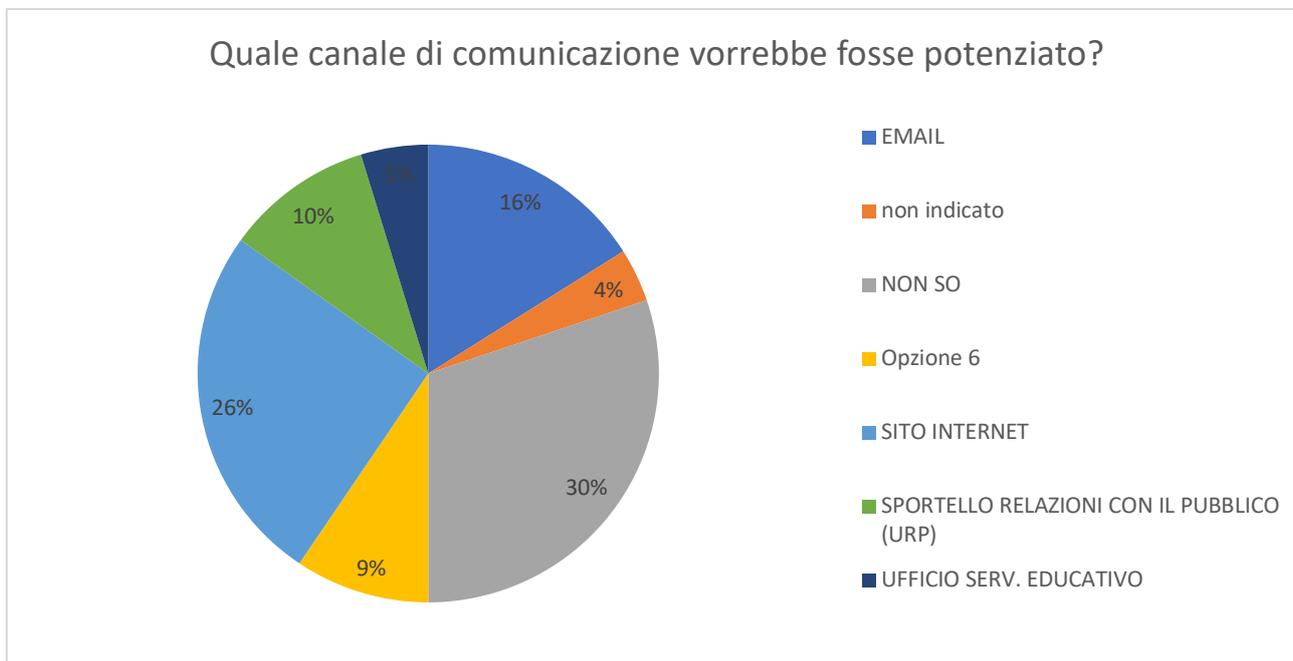


Tabella 93

Sono diversi ed eterogenei i motivi per iscrivere il proprio figlio al nido (Tabella n. 13), ma i principali sono: **favorire la crescita e lo sviluppo del bambino (37%)** e per **motivi di gestione familiare e lavorativa (32%)**.

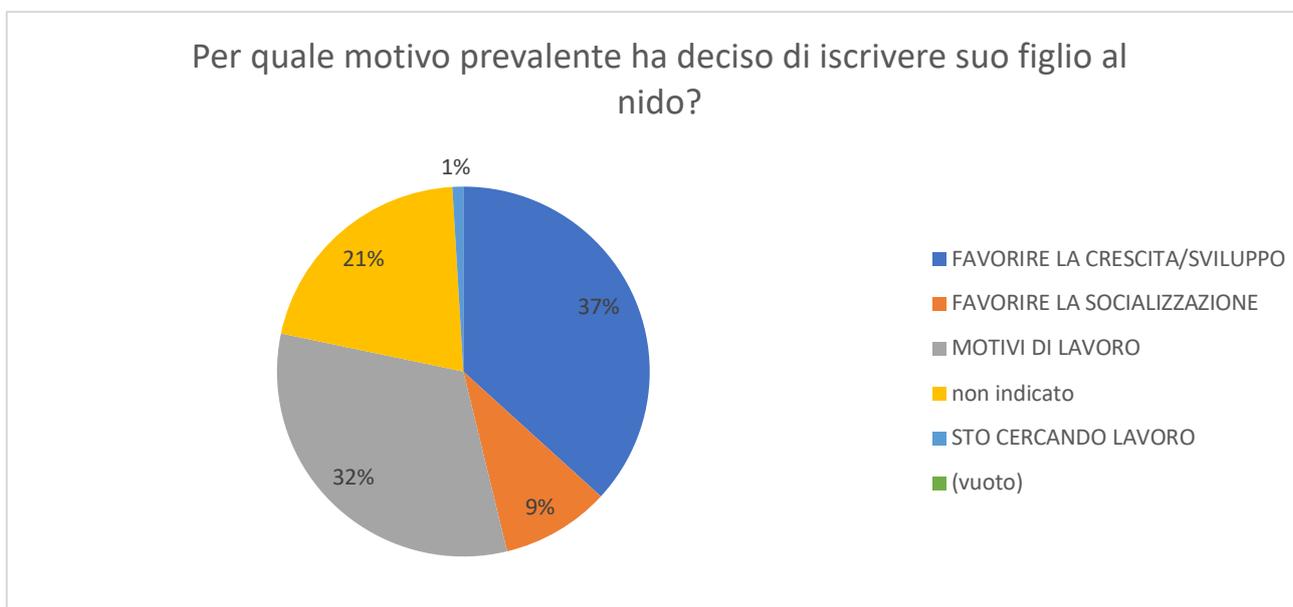


Tabella 94



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Il campione intervistato ha prevalentemente **figli semidivezzi o divezzi** (91%) e solo in minima parte lattanti (5%), come evidente dalla Tabella n. 14.

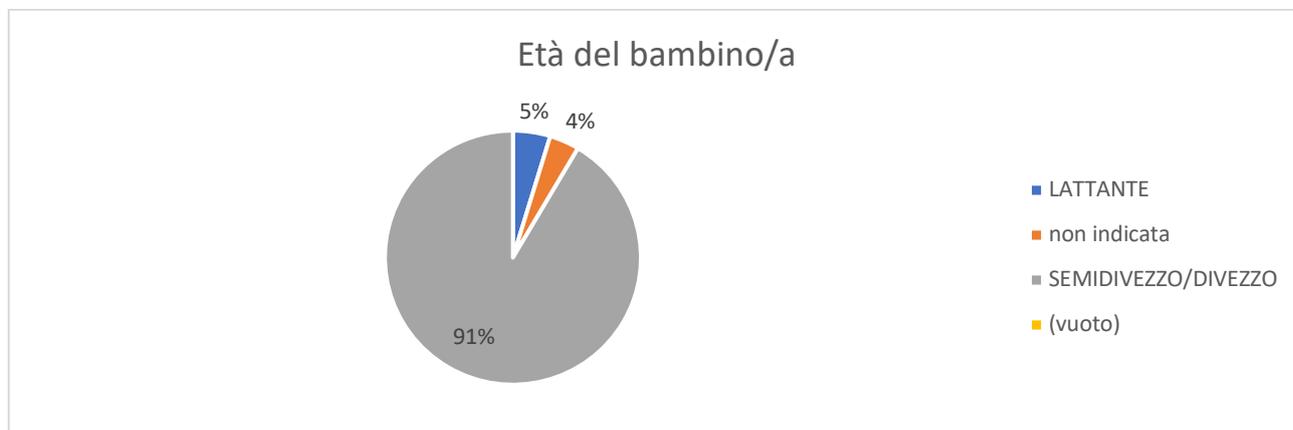


Tabella 95

Principalmente i genitori hanno **nazionalità** (Tabella n. 15) **italiana (86%)**, che sono alla **prima esperienza con l'asilo nido** (Tabella n. 16) del Comune di Asti.

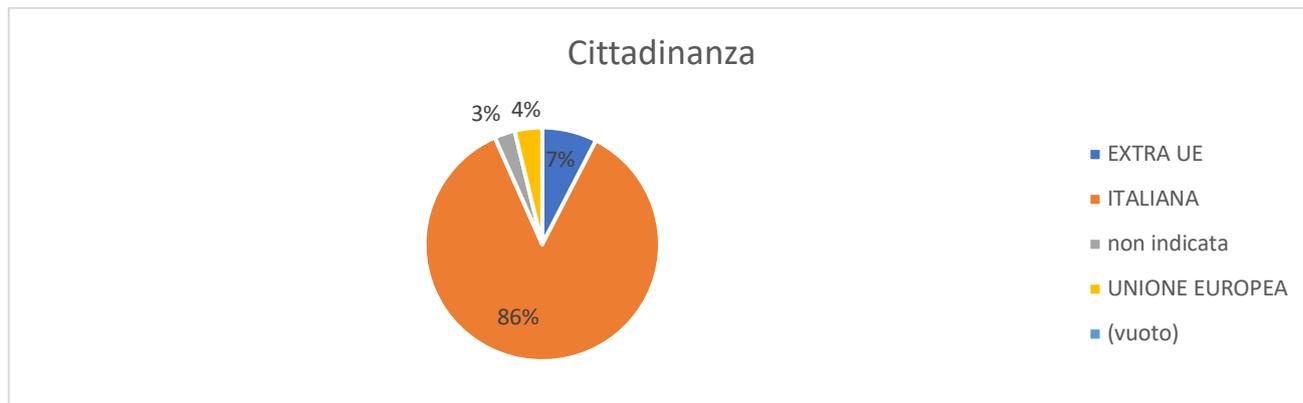


Tabella 96



Tabella 97



Generalmente il titolo di studio (Tabella n. 17) è medio alto: la metà del totale dichiara di aver conseguito un titolo di laurea e quasi il 30% un diploma. Il restante 20% si divide tra coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore (10%) o attestati e/o diplomi di qualifica (5%).

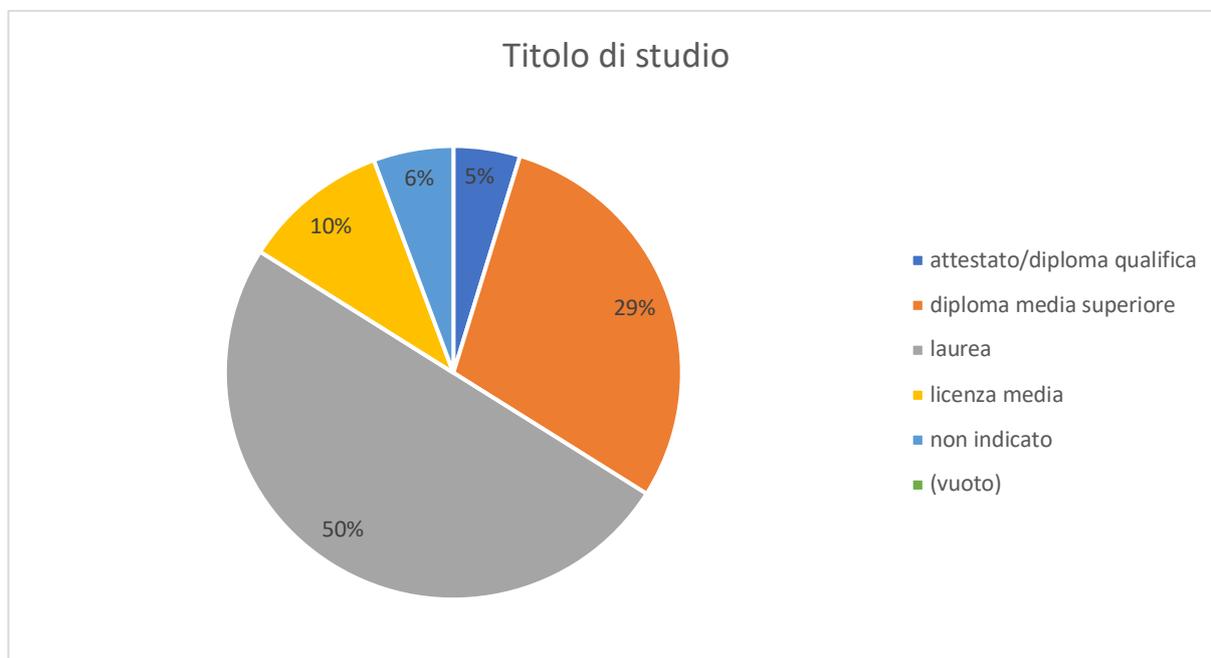


Tabella 98



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO APPALTI – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	75
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	75
RISPOSTE	75
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	75
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	79
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	80



DATI UTENZA

Numero questionari: 48

Utenza complessiva: 400

Affidabilità del dato: 12%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 14 domande di cui:

- 8 scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 5 domande a risposta chiusa

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente (Tabella n. 1) **oltre il 40% valuta il servizio con un valore di 10/10. Quasi il 20% dà una valutazione ottima al servizio e il 45% considera il servizio buono o molto buono.** La totalità degli intervistati dichiara comunque il servizio soddisfacente.

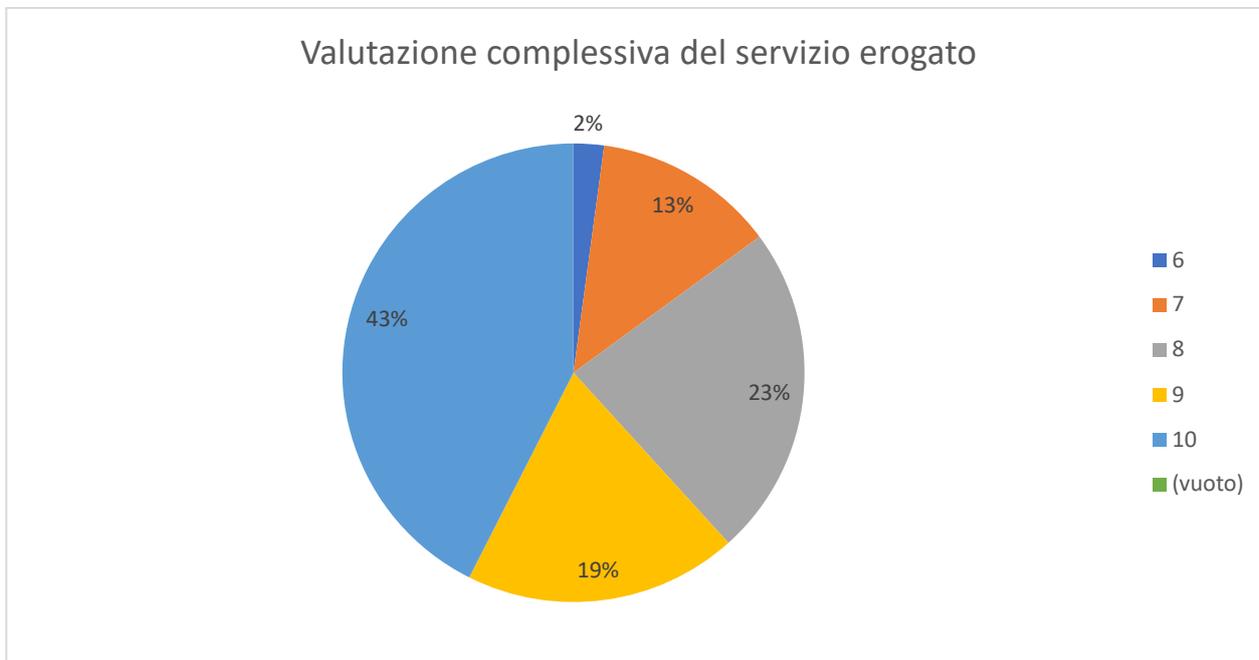


Tabella 99



Oltre il 45% dell'utenza giudica eccellente la **cortesia del personale** (Tabella n. 2) e la sua **competenza** (Tabella n. 3). Il dato è valutato almeno sufficiente dalla totalità del campione in analisi.

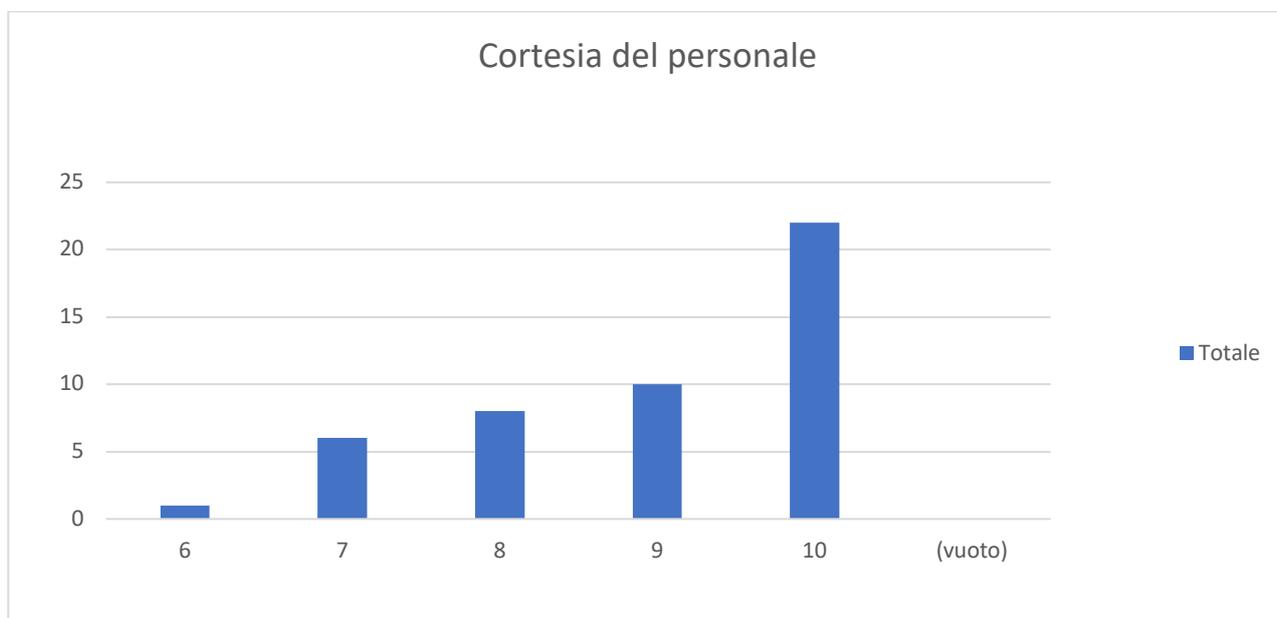


Tabella 100



Tabella 101



Il 47% dà il massimo valore alla chiarezza delle informazioni ricevute (Tabella n. 4) e la restante metà valuta dal 6 in su tale indicatore. Si tratta di un parametro molto importante per valutare l'efficacia della comunicazione del servizio.

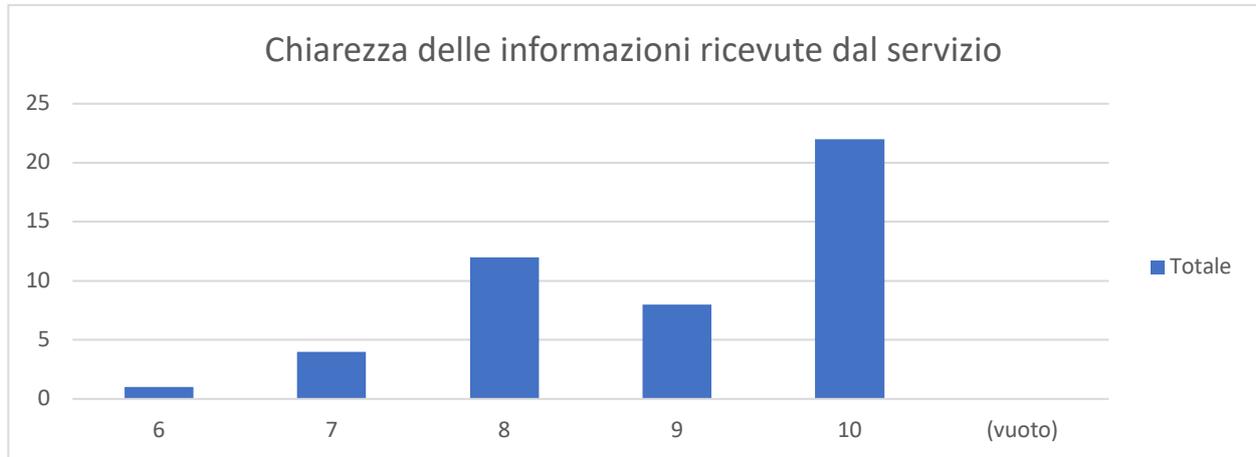


Tabella 102

Buona anche la disponibilità del personale nel supportare le esigenze dei fruitori: **oltre la metà degli intervistati valuta eccellente la capacità del personale di trovare soluzioni ad hoc** (Tabella n. 6) e **elaborare proposte di provvedimento** (Tabella n. 7).

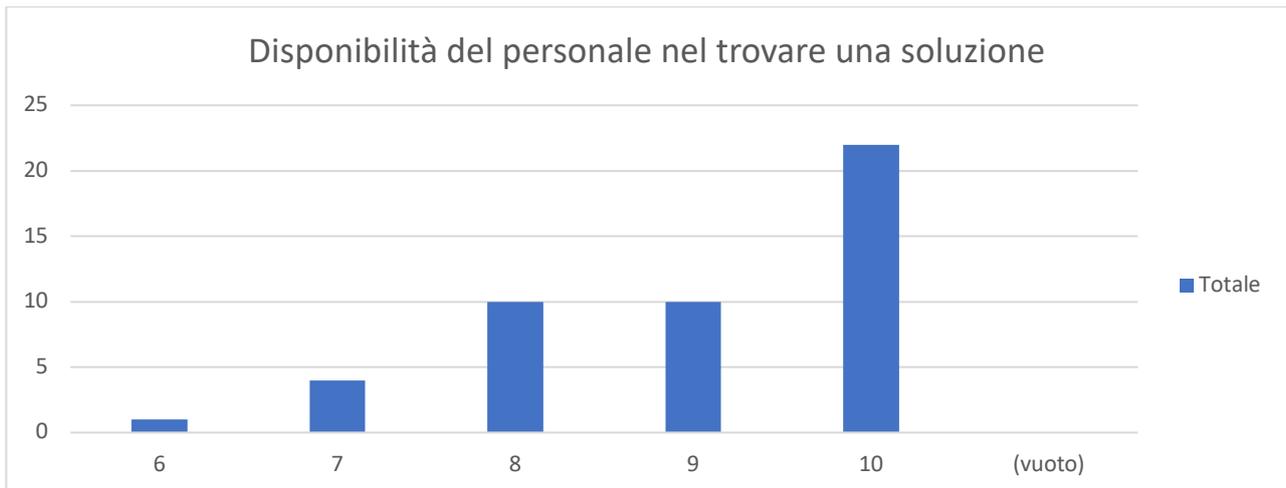


Tabella 103

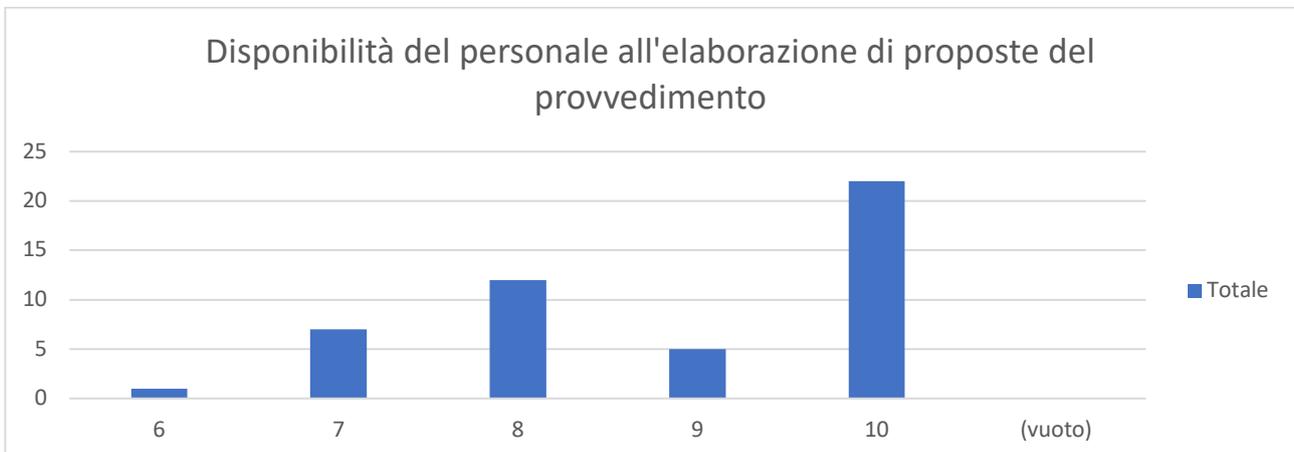


Tabella 104



Anche la tempestività e prontezza di risposta e nell'introduzione delle attività inerenti alle procedure di gara (Tabelle n. 7 e n. 8) sembrano piuttosto buone. Circa 6 persone su 10 hanno dato una valutazione sopra l'8/10 ai due parametri individuati.

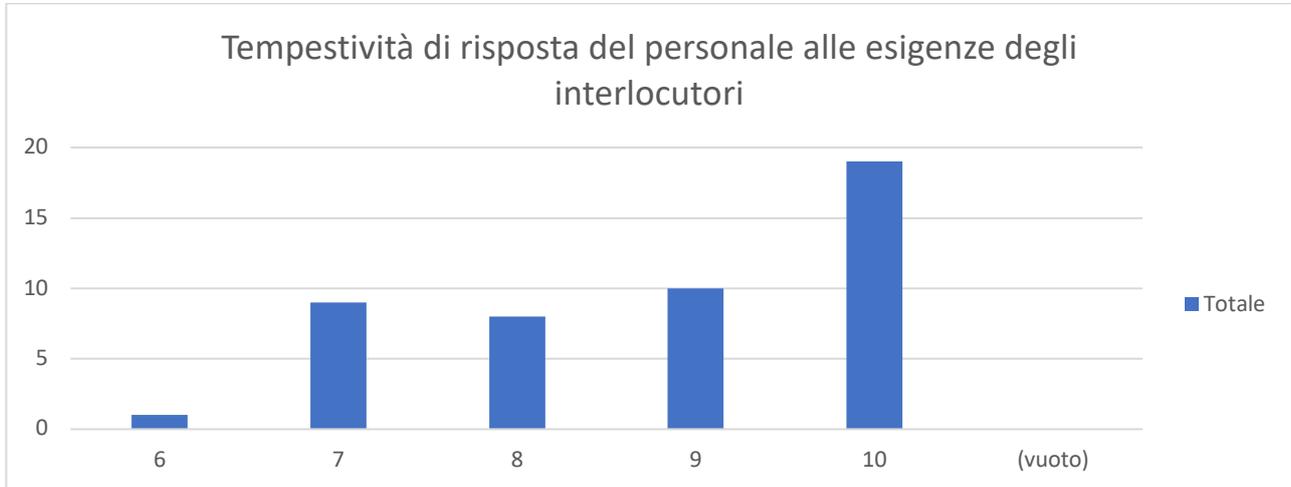


Tabella 105

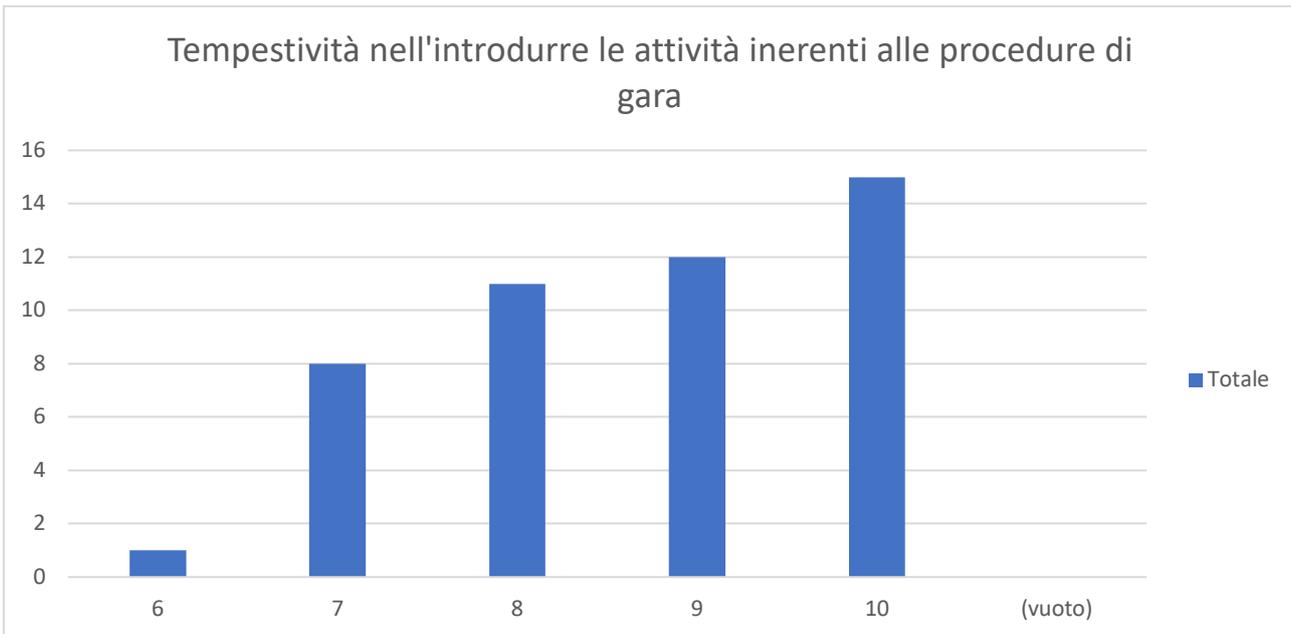


Tabella 106



Ai fruitori del servizio è stato chiesto di inserire consigli e suggerimenti per migliorare il servizio, dal quale emerge nuovamente il gradimento del personale in quanto ad accoglienza e competenze. Di seguito quanto emerso:

ESPONGA IN QUESTO SPAZIO, SE LO DESIDERA, LE SUE OSSERVAZIONI ED I SUOI SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

servizio buono

Nessuna osservazione o suggerimenti da esporre.

implementazione modulistica

personale altamente qualificato, disponibile, sempre, pronto a dare risposte ad ogni quesito proposto

Avviare una seria digitalizzazione di tutte le procedure comprese acquisti inferiori a 40000

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Il 25% degli utenti dichiara un'alta frequenza al servizio (Tabella n. 9), sopra le 5 volte all'anno, **il 36% un utilizzo del servizio tra le due e le 5 volte per anno** e il 28% meno di due volte all'anno. Solo l'11% del totale non aveva mai utilizzato il servizio in precedenza.

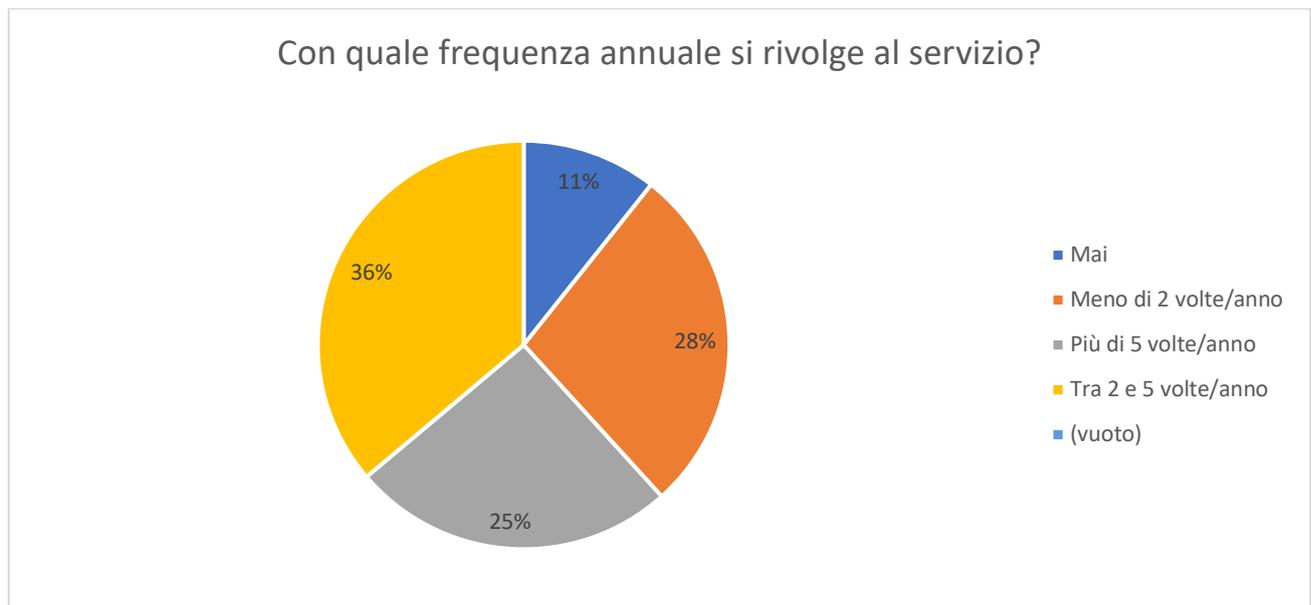


Tabella 107



Principalmente si ricorre all'Ufficio Appalti (Tabella n. 10) per **collaborazioni nella preparazione delle procedure** (60%) o per **quesiti normativi** (17%).

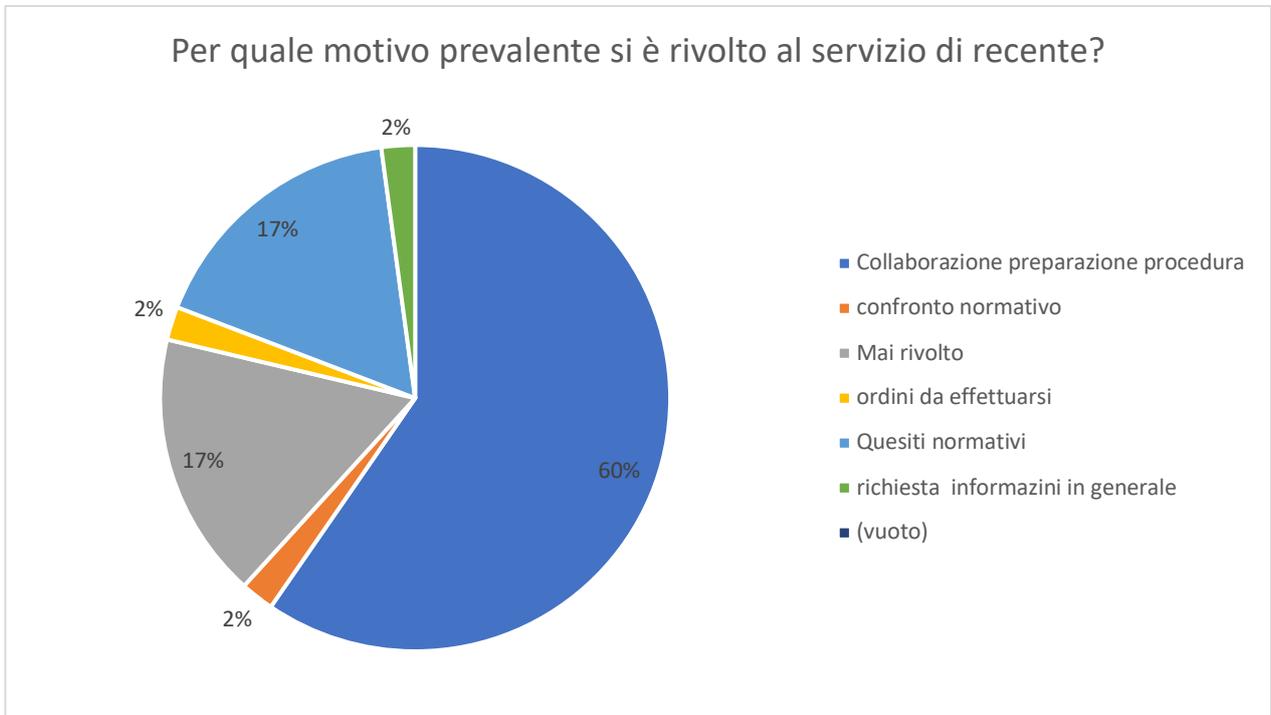


Tabella 108

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Gli utenti sono in egual misura appartenenti alla categoria C e D, mentre solo l'8% è composto da utenti di categoria A o B, come si evince dalla Tabella n. 11.

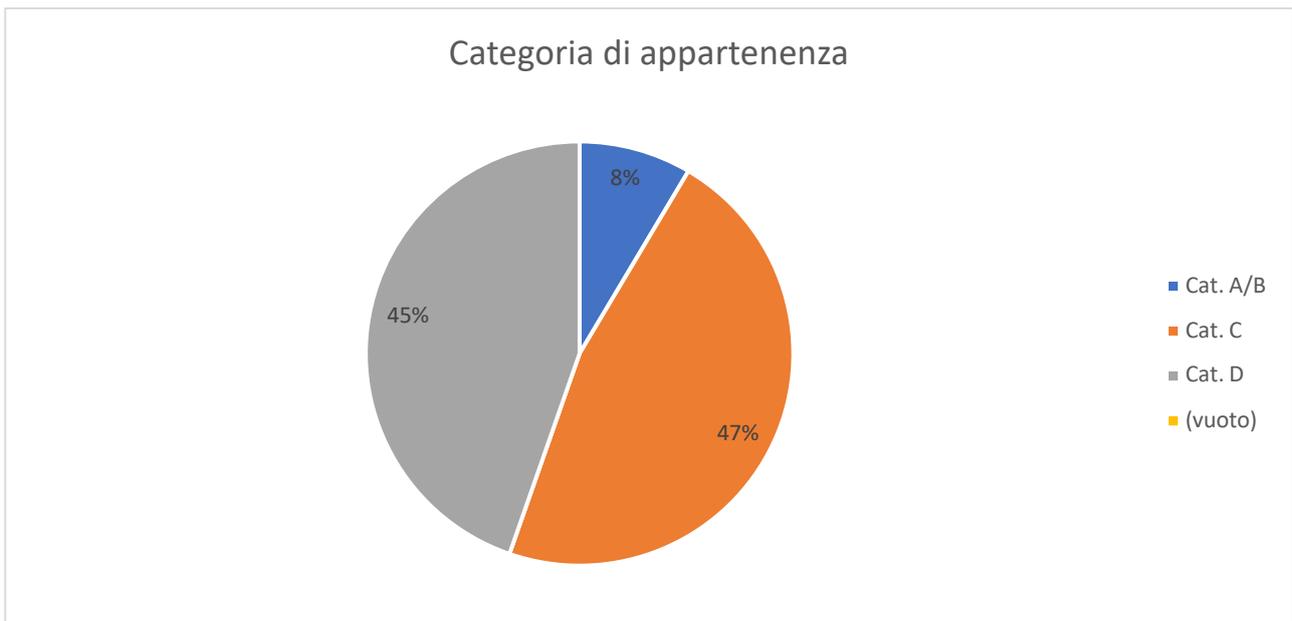


Tabella 109



Si tratta in larga misura di figure (Tabella n. 12).che ricoprono il ruolo di **amministrativi** (66%), **tecnici** (23%) o **educativi/sociale** (11%). Solo nel **6% dei casi si tratta del Responsabile Unico del Procedimento** (Tabella n. 13).

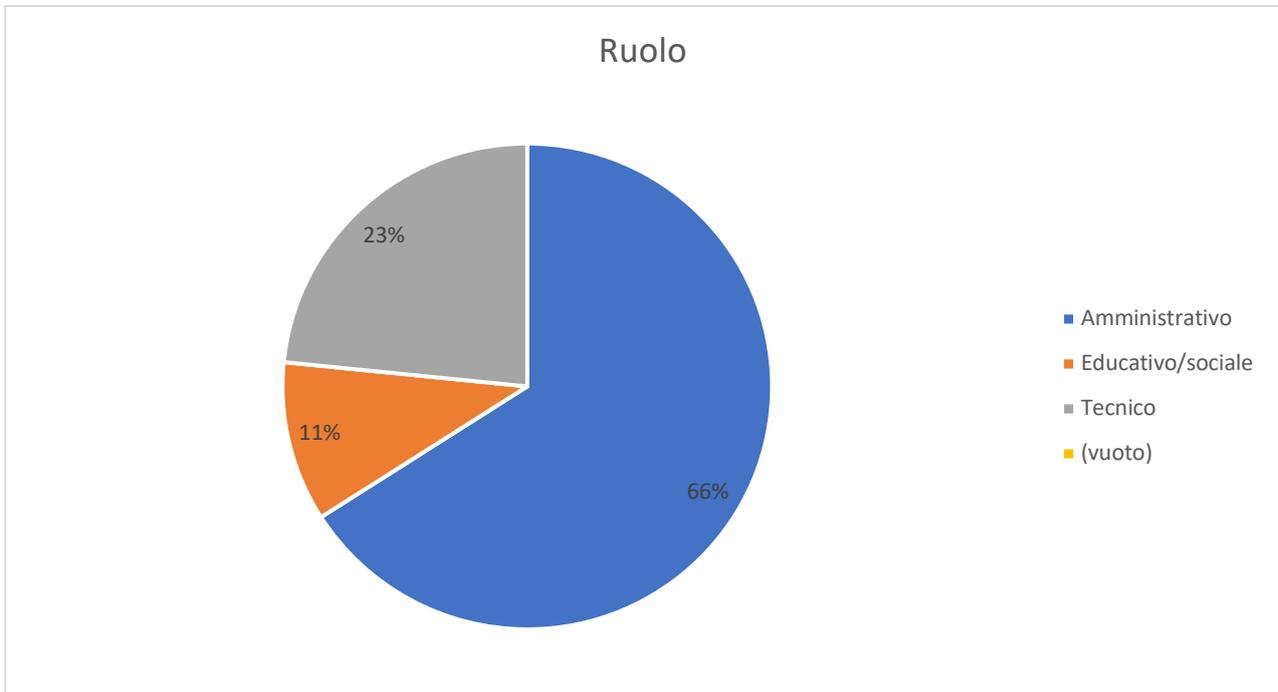


Tabella 110

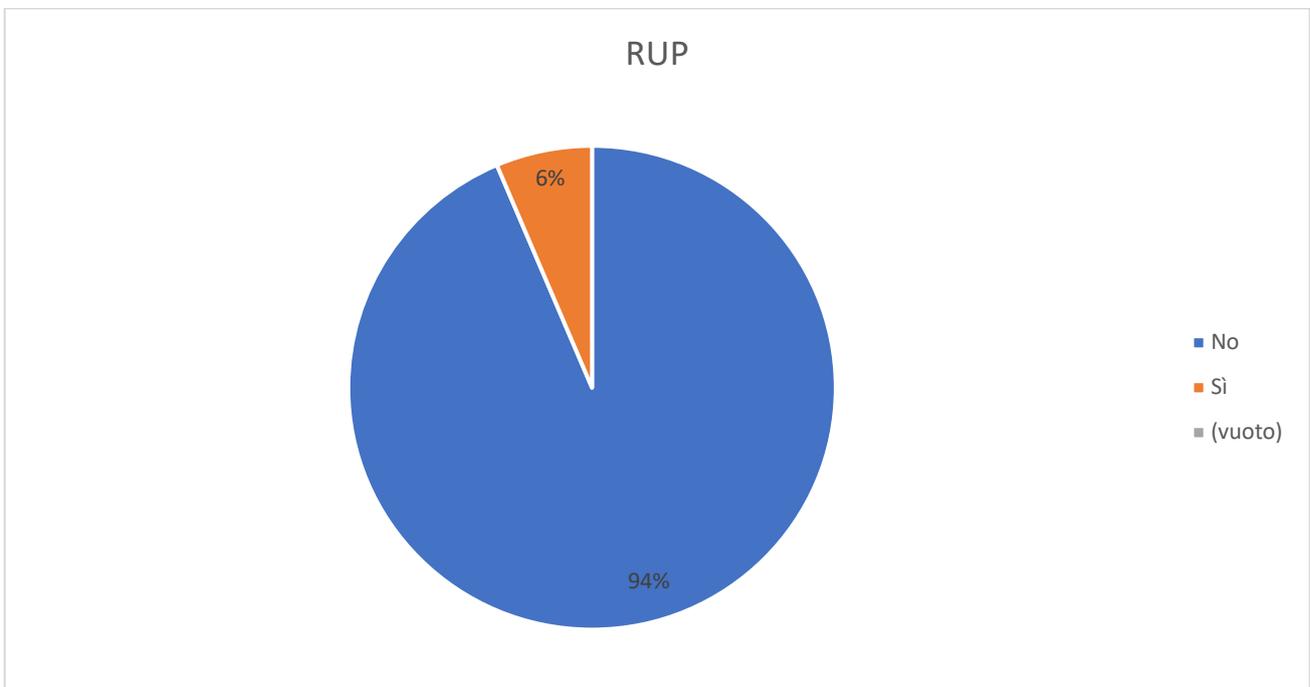


Tabella 111



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO AMBIENTE (UTENTI ESTERNI) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	83
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	83
RISPOSTE	83
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	83
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	87
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	88



DATI UTENZA

Numero questionari: 7

Utenza complessiva: ND

Affidabilità del dato: ND

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario presenta 13 domande di cui:

- 5 Domande a risposta chiusa
- 7 Scale di valore da 1 a 10
- 1 domanda aperta (suggerimenti e opinioni)

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio (Tabella n. 1) è **valutato positivamente dall'84% degli utenti**, mentre il 16% non si ritiene soddisfatto dal servizio. Il 17% ha dato una valutazione eccellente al servizio.

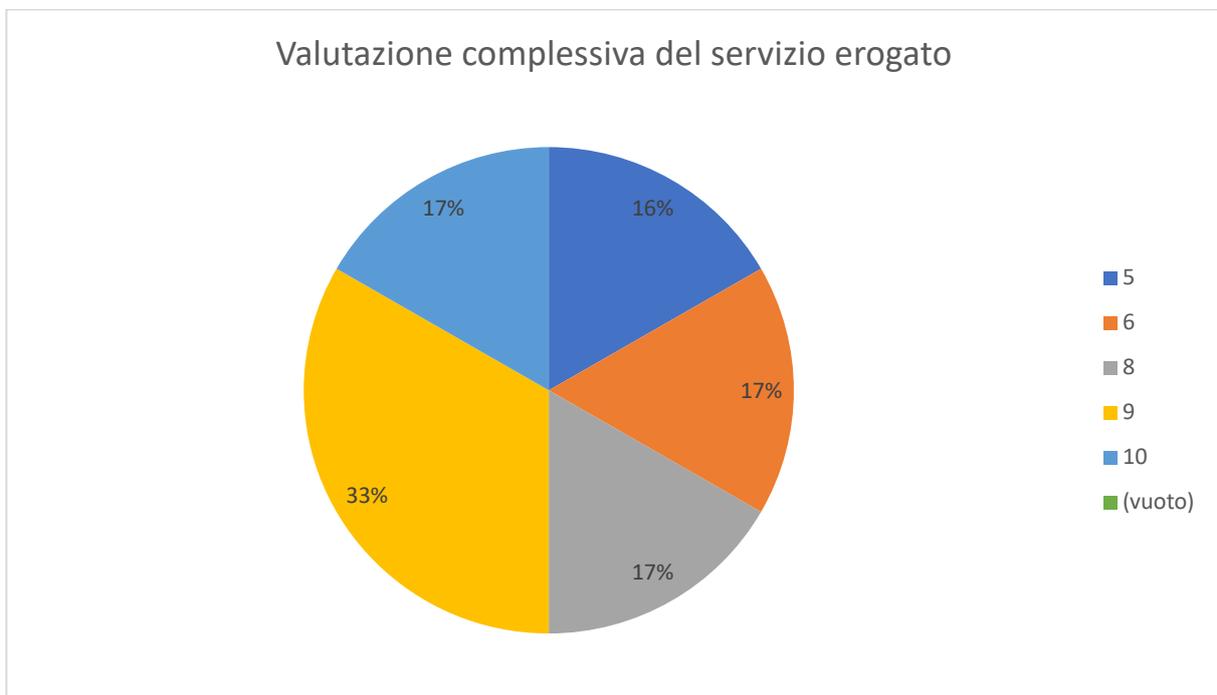


Tabella 112



Risulta abbastanza buono il supporto del personale e l'assistenza nella compilazione della modulistica (Tabella n. 2), solo il 16% ha valutato insufficiente tale servizio, così come la disponibilità del personale nel trovare soluzioni adeguate alle questioni portate dai fruitori (Tabella n.3). Tuttavia, il 17% del totale dichiara di essere molto insoddisfatto per quel che concerne il secondo parametro.

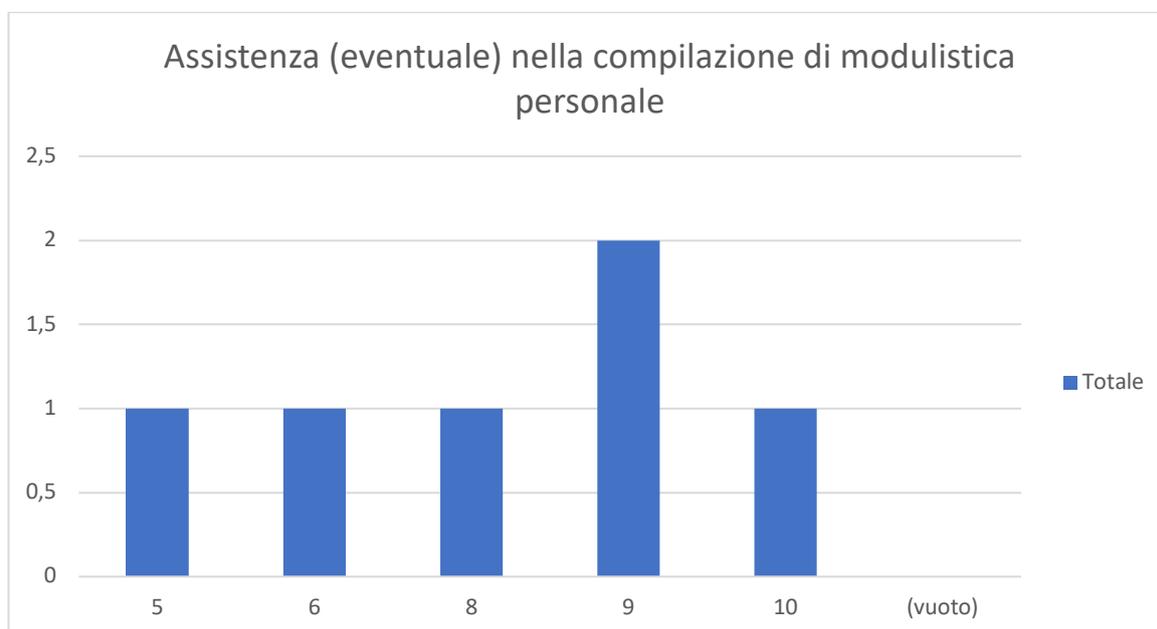


Tabella 113

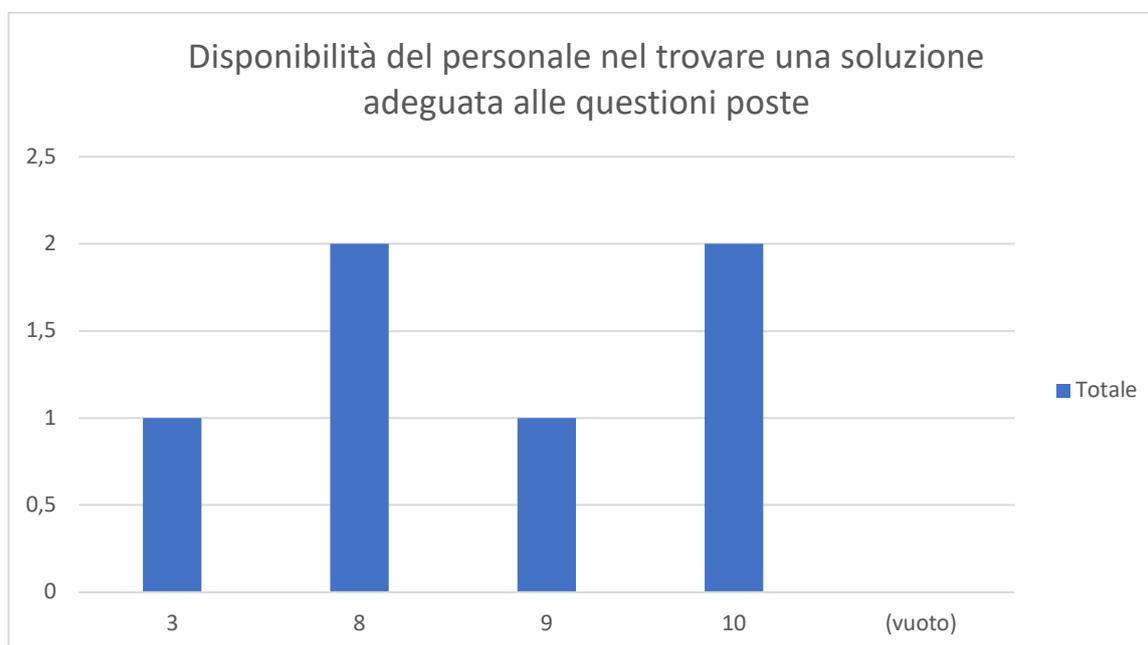


Tabella 114



Risulta da migliorare, invece, la tempestività (Tabella n. 4) con cui il personale riesce a rispondere alle esigenze dell'interlocutore (33%).



Tabella 115

Le **competenze e la disponibilità del personale** (tabelle n. 5 e n. 6) sono comunque soddisfacenti per la larga maggioranza del campione (83%), così come la **chiarezza e completezza delle informazioni** ricevute (Tabella n. 7).

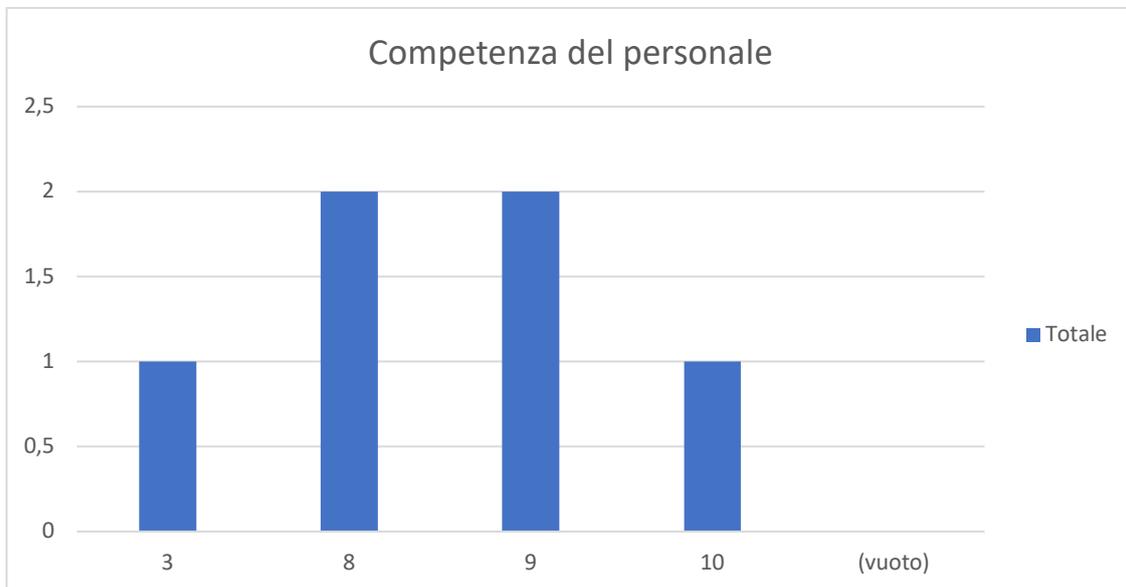


Tabella 116



Tabella 117

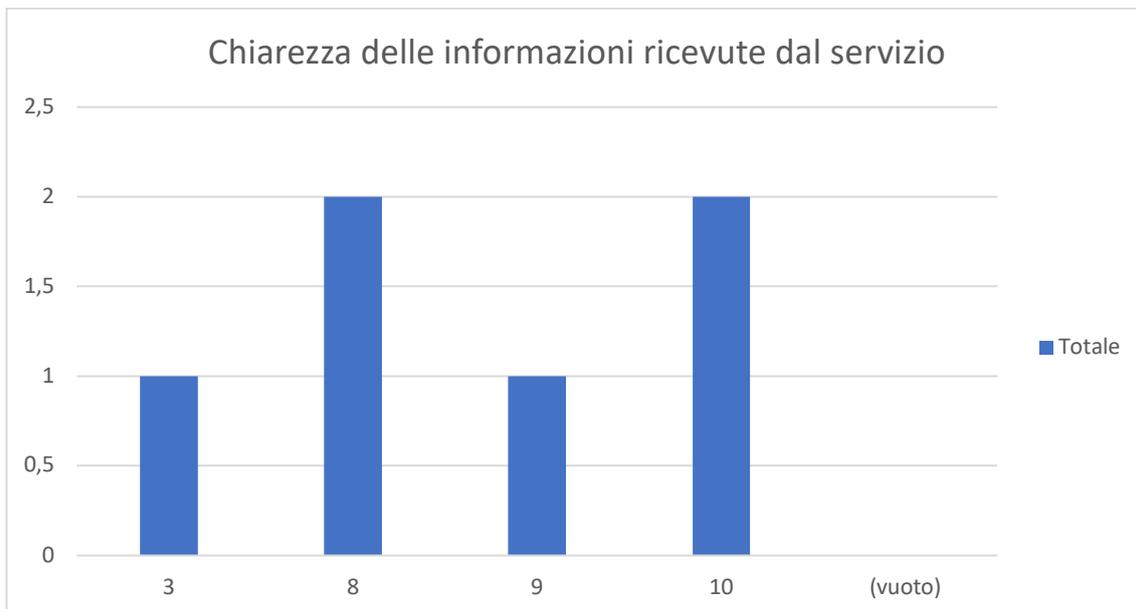


Tabella 118

Di seguito, sono state raccolte le opinioni e i suggerimenti degli intervistati, che riportano un alto livello di soddisfazione del servizio anche dal punto di vista qualitativo.

Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti per il miglioramento del servizio

SPESSE NEL RITIRO DELLA PLASTICA GLI OPERATORI LASCIANO IN TERRA LATTINE ECC CHE CADONO DAI SACCHETTI

Non è facile dare suggerimenti ad un servizio eccellente come il vostro, il mio consiglio è quello di selezionare con cura le persone e le aziende che chiedono autorizzazioni e istanze

Mi spiace di non essere un Vs affezionato cliente, chi ha un'iniziativa del genere da sicuramente un ottimo servizio.

Buon Lavoro



FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Il 43% del totale si rivolge saltuariamente al servizio, come si evince dalla Tabella n. 8, il 14% non si è mai servito del servizio, mentre quasi il 30% si avvale dei servizi dell'Ufficio Ambiente tra le 2 e le 5 volte all'anno. **Il 14% degli intervistati dichiara invece di utilizzare i servizi più di 5 volte l'anno.**

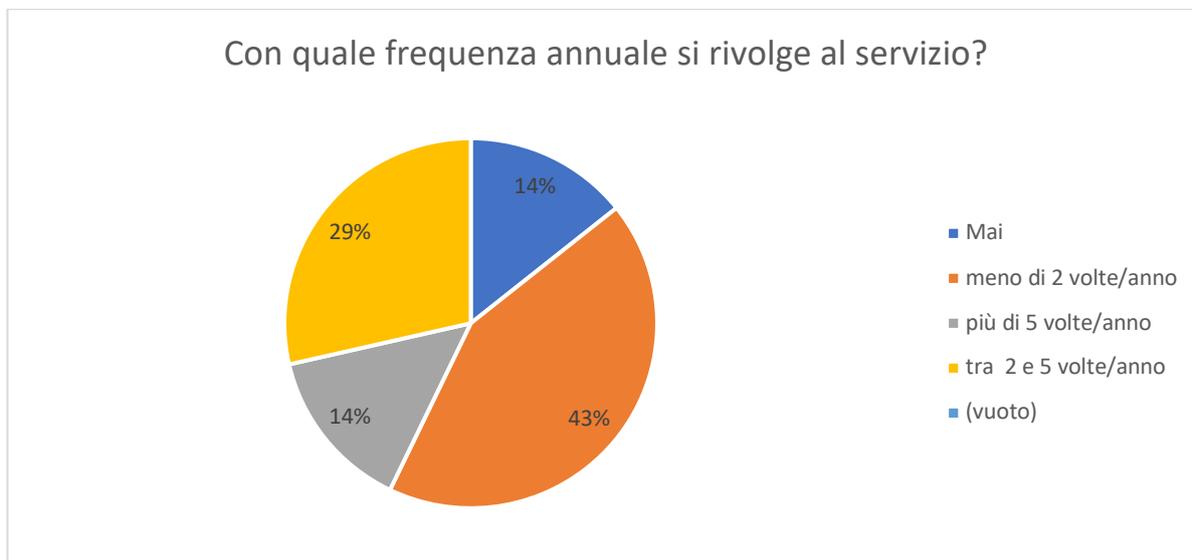


Tabella 119

Le motivazioni (Tabella n. 9) prevalenti sono: la richiesta di **istanze e/o autorizzazioni** (33%), attività di **eventi e manifestazioni**, **ricerche documenti** o **segnalazioni di problematiche** (17% ciascuna) e **assistenza tecnica** nel 16% dei casi.

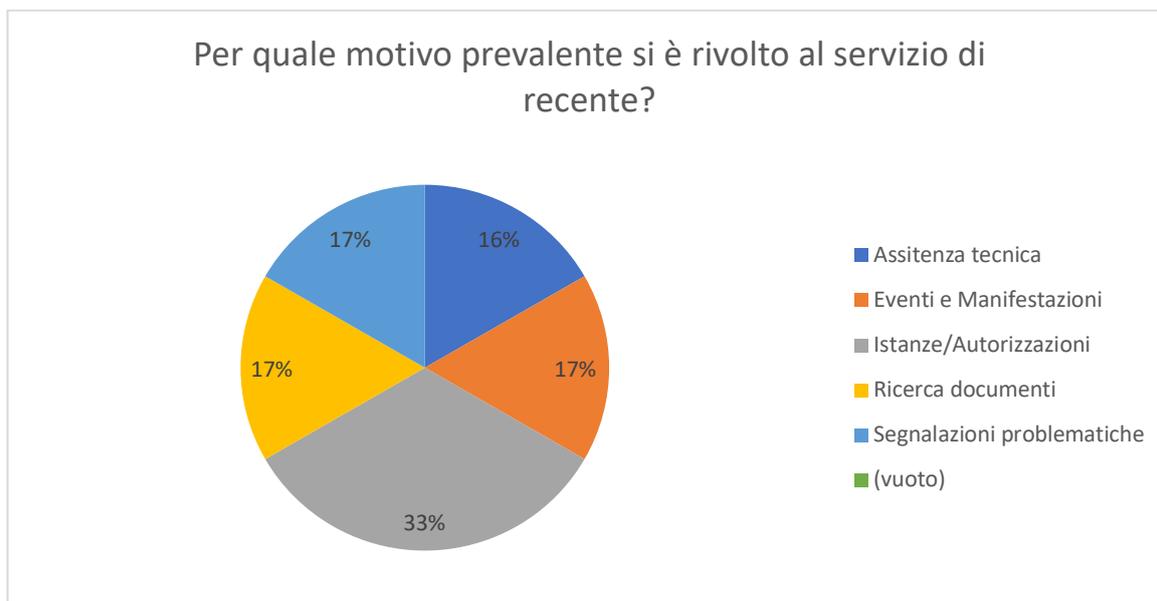


Tabella 120



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Come illustrato nelle Tabelle n. 10 e n. 11, si rivolgono al servizio persone di genere femminile (43%) e maschile (57%), di età compresa tra:

- i 25 e i 40 anni nel 14% dei casi;
- i 40 e i 50 anni nel 14% dei casi
- **i 50 e 60 anni nel 43% dei casi**
- oltre i 60 anni nel 29% dei casi

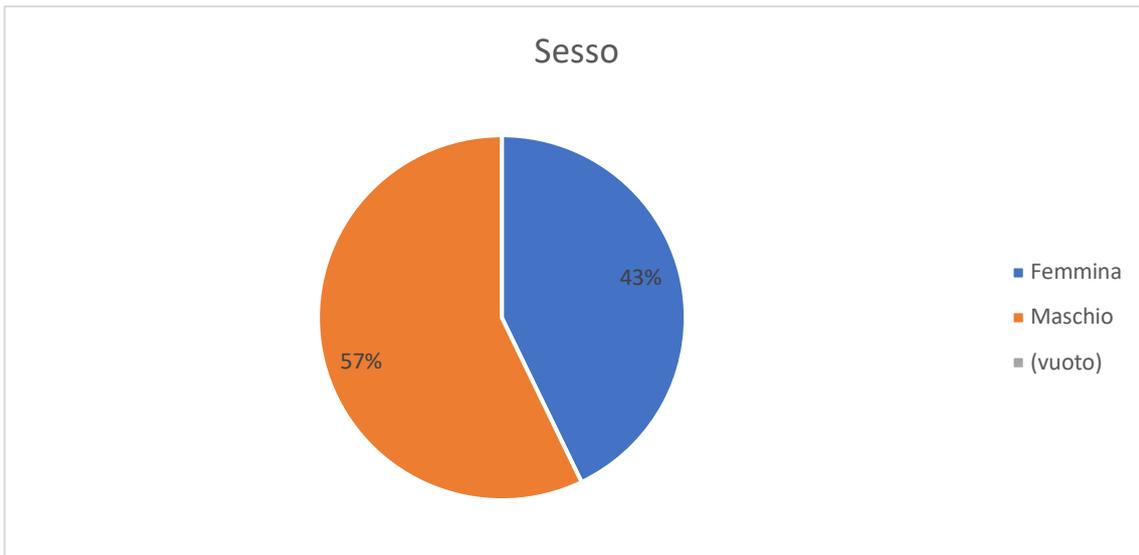


Tabella 121

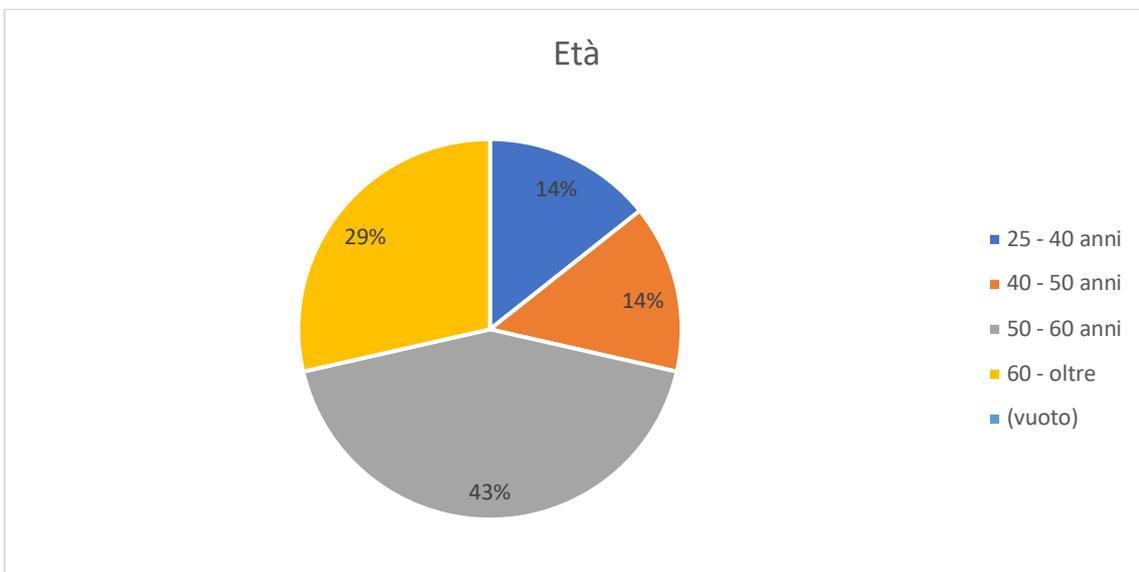


Tabella 122



La tipologia di utenza (Tabella n. 12) è piuttosto eterogenea anche per il ruolo e le categorie di appartenenza. **Si tratta principalmente di dipendenti (29%) o liberi professionisti (29%) e commercianti (28%).**

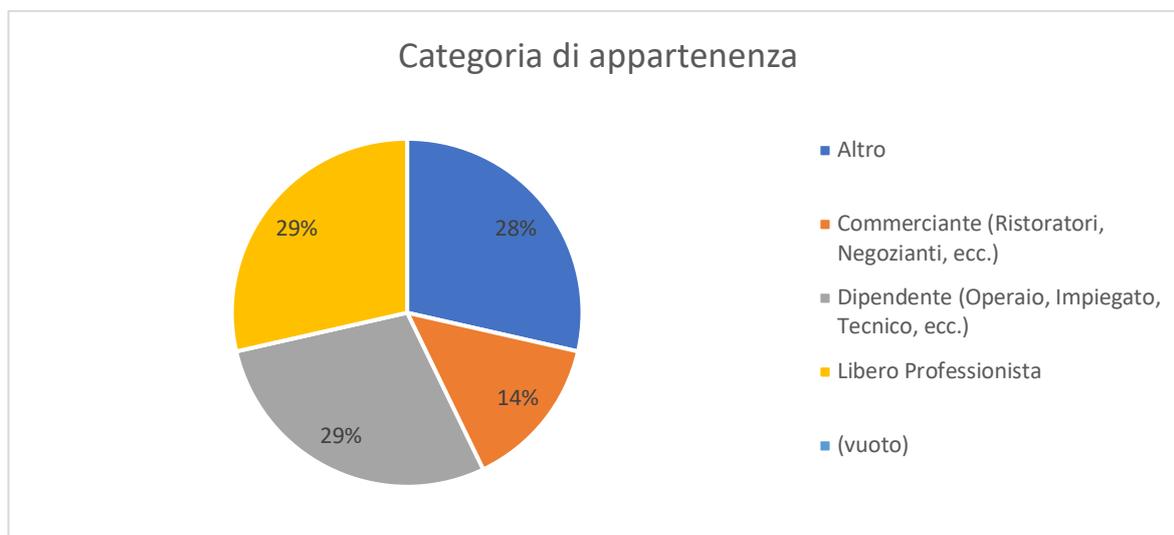


Tabella 123



ANALISI SULL'UTENZA PER UFFICIO AMBIENTE (UTENTI INTERNI) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	91
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	91
RISPOSTE	91
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	91
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	94
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	95



DATI UTENZA

Numero questionari: 32

Utenza complessiva: ND

Affidabilità del dato: ND

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario si compone di 12 domande totali, di cui:

- 4 Domande a risposta chiusa
- 7 Scale di valore da 1 a 10
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni)

RISPOSTE

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Il servizio (Tabella n. 1) riceve una valutazione molto buona dal 50% del campione e ottima dal restante 50%.

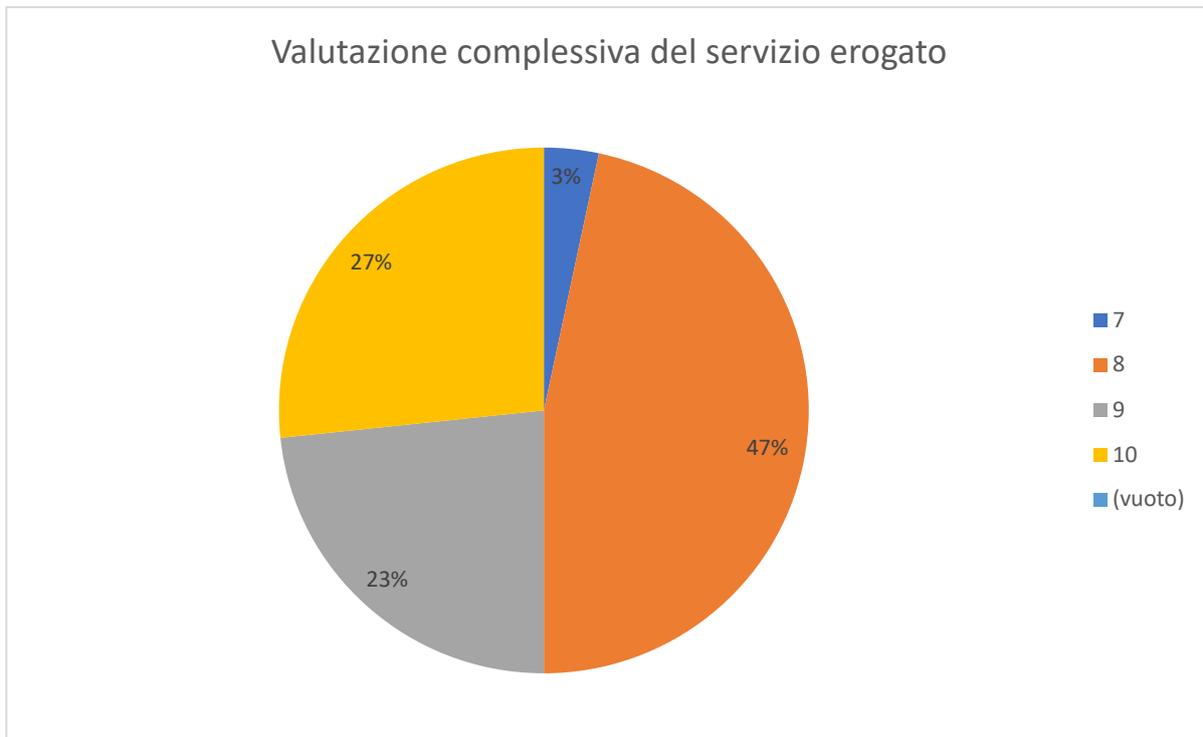


Tabella 124



È stato richiesto al campione di utenza selezionato di dare indicazioni sul supporto e assistenza al servizio. Risultano pienamente soddisfacenti tanto il parametro per l'**assistenza alla modulistica** (Tabella n. 2), quanto il **tempo intercorso tra la richiesta e l'attivazione** (Tabella n. 3) da parte del personale. Infine, **ottimo risulta anche la disponibilità del personale** (Tabella n. 4) nel ricercare le soluzioni più adeguate alle richieste dell'utenza.

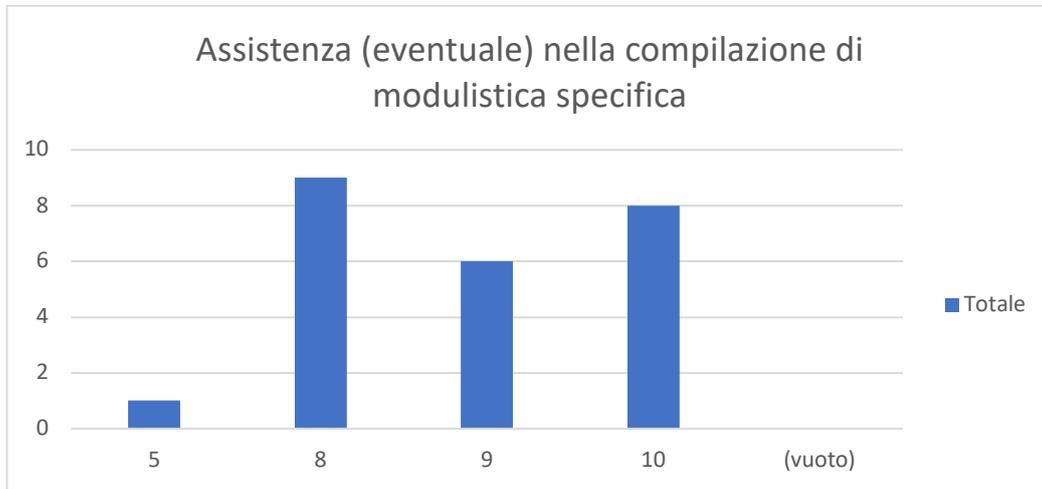


Tabella 125

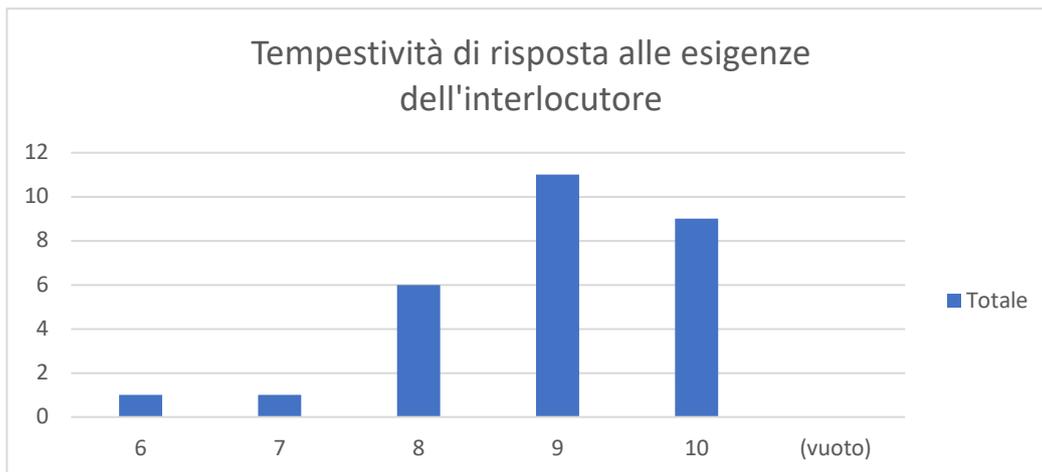


Tabella 126

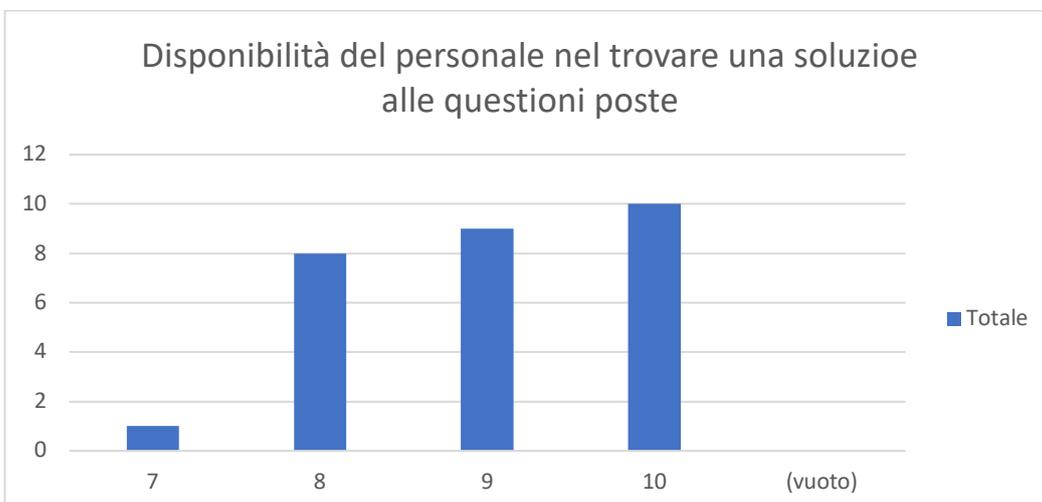


Tabella 127



La totalità degli intervistati si dichiara anche **soddisfatta dalla cortesia e competenza del personale** (Tabelle n. 5 e n. 6). Nessun utente ha indicato un valore sotto l'8 per entrambi i parametri.



Tabella 128

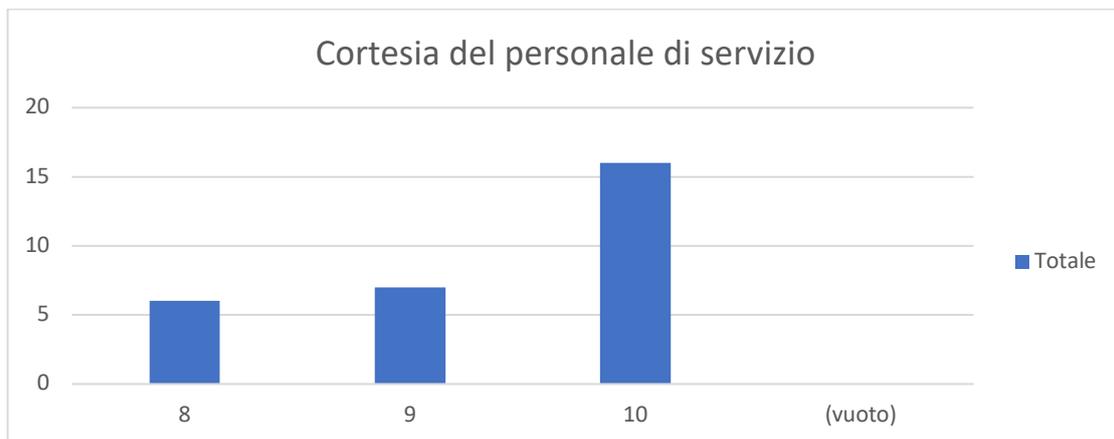


Tabella 129

Ugualmente, sono state apprezzate anche la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute (Tabella n. 7) dai fruitori durante il servizio.



Tabella 130



Non sono stati rilevati suggerimenti significativi attraverso la domanda aperta che invitava l'utenza a indicare possibili aspetti di miglioramento del servizio.

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

La frequenza al servizio dell'Ufficio Ambiente (Tabella n. 8) per il personale interno è **molto frequente per quasi il 30%** del totale e altrettanto frequente per un quarto del totale. Il 34% utilizza invece il servizio meno di due volte l'anno e il 13% dichiara di non aver utilizzato il servizio in precedenza.

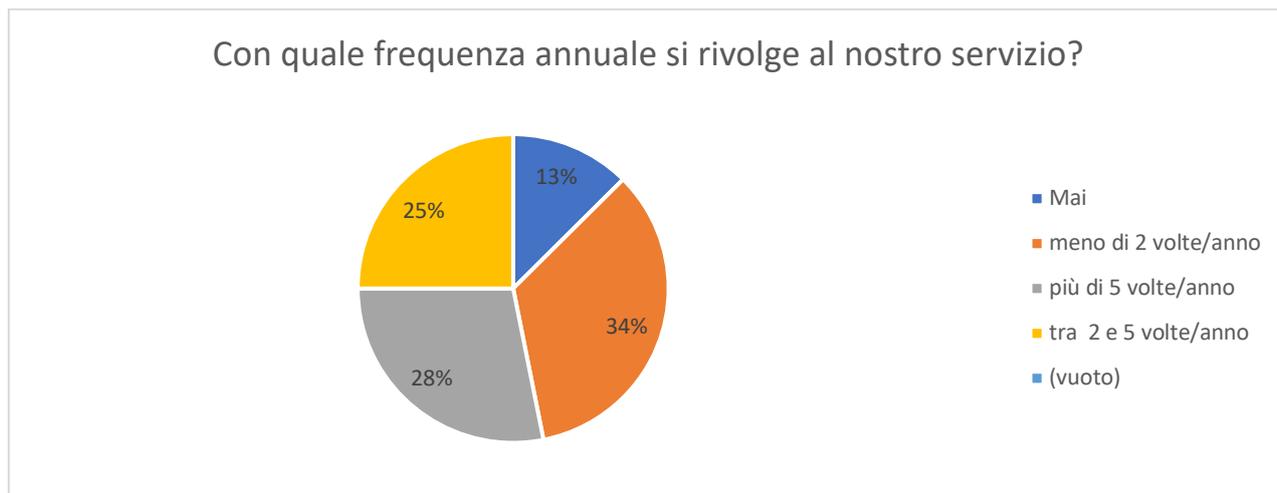


Tabella 131

Abitualmente il servizio è utilizzato da personale interno **per collaborazioni per progetti** specifici o per la **risoluzione di problematiche** (61%). Alcuni utenti dichiarano di utilizzare il servizio per **l'assistenza tecnica** (7%) o **normativa** (7%). Nel **20%** circa dei casi, sono altre le motivazioni che portano i fruitori a rivolgersi a tale servizio (Tabella n. 9).

Potrebbe essere interessante approfondire le tematiche "altre" per migliorare e organizzare una gestione differenziata dell'Ufficio.

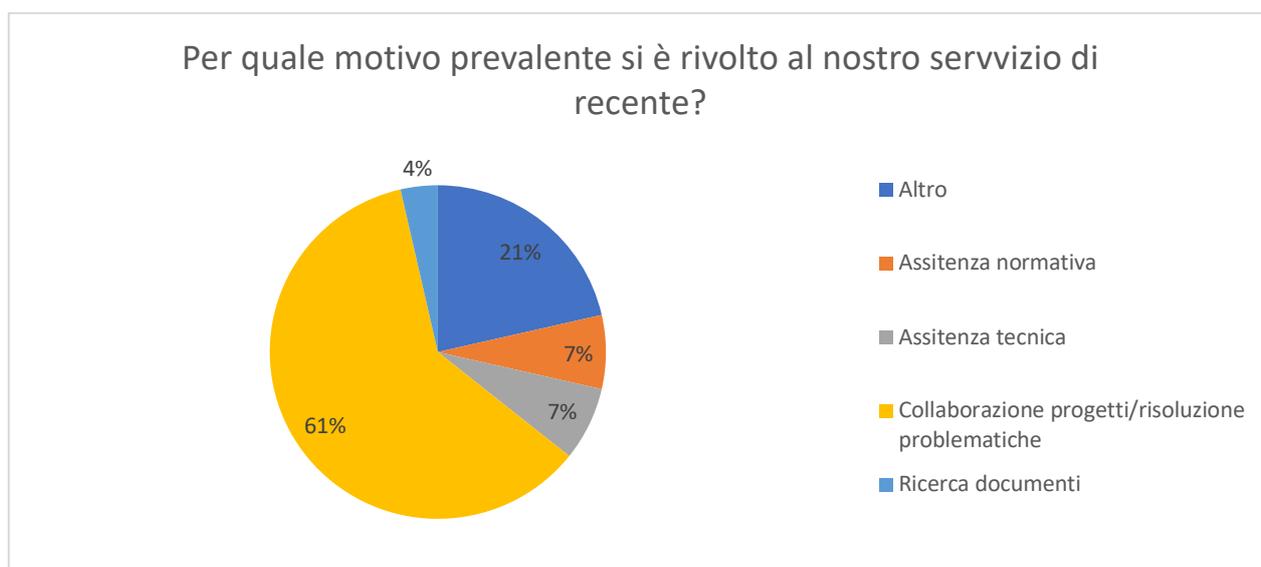


Tabella 132



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Come per gli altri servizi descritti, la maggioranza degli utenti che si rivolgono al servizio appartengono alla **Categoria C** (56%). Circa il 30% occupa la Categoria D e il 13% la Categoria B, come evidente dalla Tabella n. 10.

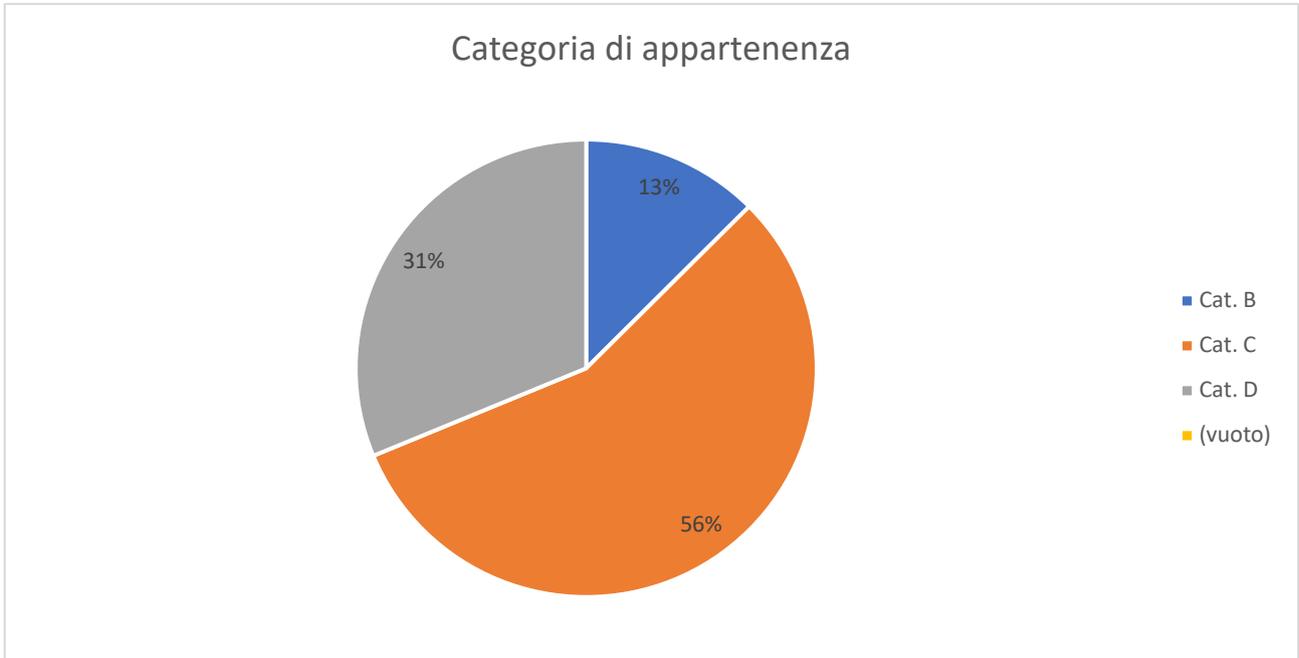


Tabella 133

Si tratta principalmente di figure (Tabella n. 11) con ruolo professionale **amministrativo** (62%), seguite da tecnici e figure del settore educativo/sociale (entrambi al 16%) e dalla Polizia Municipale (6%).

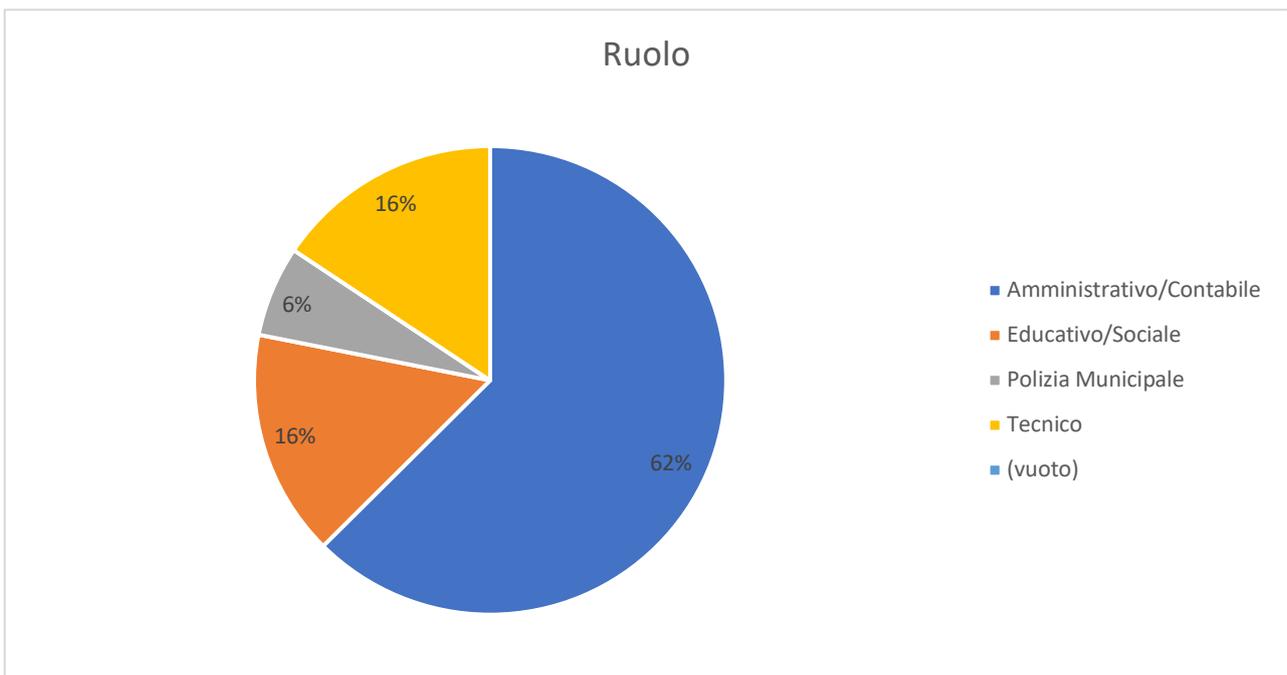


Tabella 134



ANALISI SULL'UTENZA PER MENSA SCOLASTICA (PERSONALE SCOLASTICO) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	97
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	97
RISPOSTE	97
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	98
SUGGERIMENTI	110
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	113
INFORMAZIONI SULL'UTENZA.....	114



DATI UTENZA

Numero questionari: 284

Utenza complessiva: ND

Affidabilità del dato: ND

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario si compone di 33 domande, di cui:

- 29 Domande a risposta chiusa
- 1 Domanda aperta (suggerimenti e opinioni)
- 3 Domande a risposta multipla

RISPOSTE

Le risposte di seguito elencate derivano dal personale scolastico che accede ai servizi mensa delle seguenti scuole (Tabella n. 1):

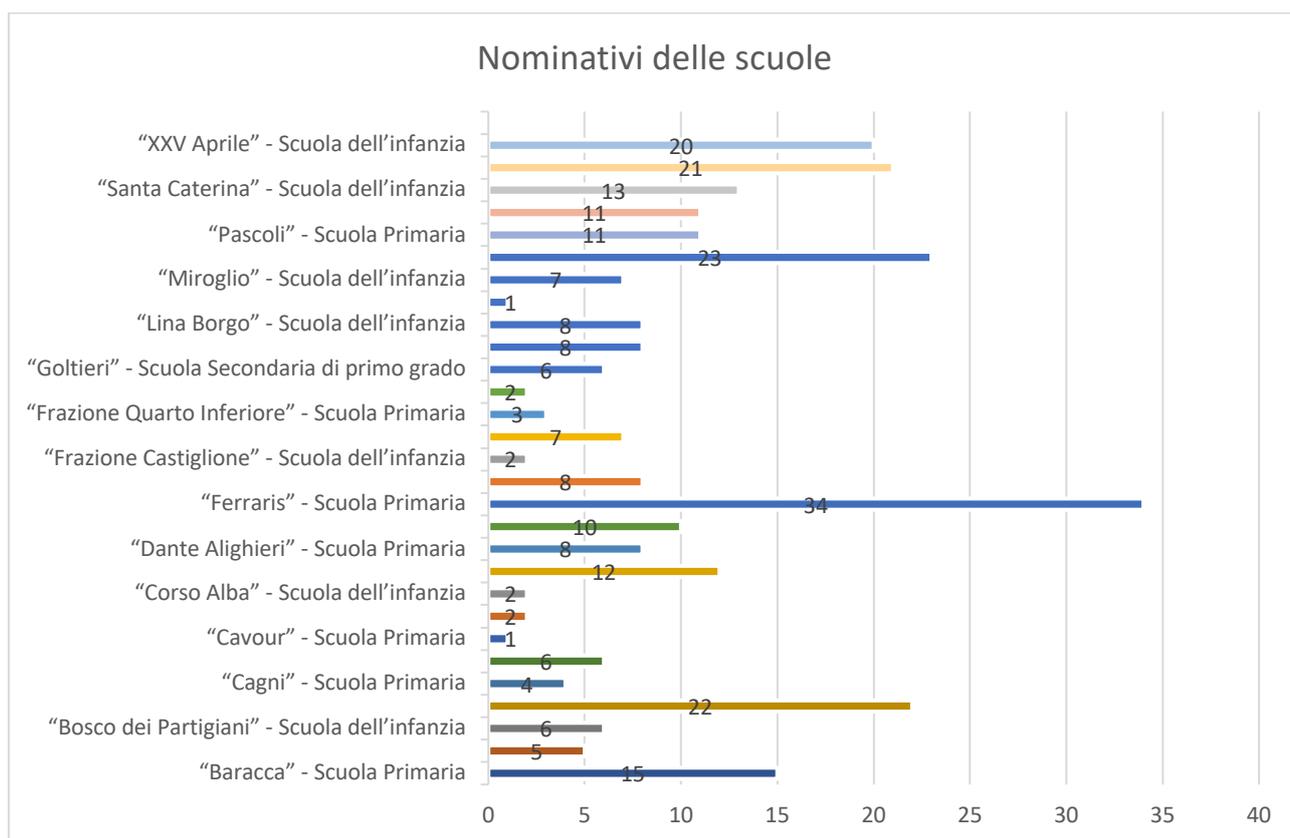


Tabella 135



SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il personale scolastico ritiene che il servizio mensa possa essere migliorato (Tabella n. 2). **Quasi la metà** del campione interrogato (47%) **dichiara di essere abbastanza soddisfatto del servizio**. Tuttavia, il 20% del totale afferma di essere poco o per niente soddisfatto e il 27% ritiene il servizio discreto. Solo il 5% è molto soddisfatto dalla mensa scolastica.

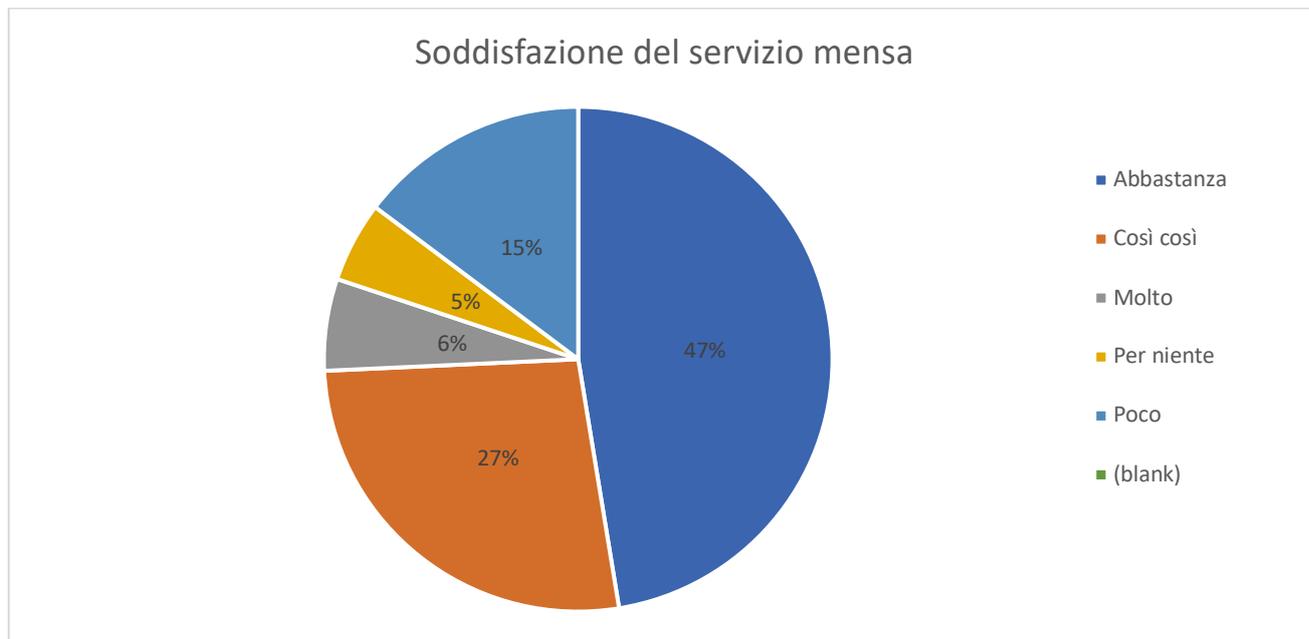


Tabella 136

Tra i **punti di forza** (Tabella n. 3) del servizio spiccano la **gentilezza e professionalità del personale** (28%), l'**equilibrio del menù** nel presentare un corretto rapporto calorico ai più piccoli (18%), la **temperatura a cui vengono servite le portate** (10%) e la qualità dei piatti per **varietà e assenza di cibi processati** (entrambi al 9%).

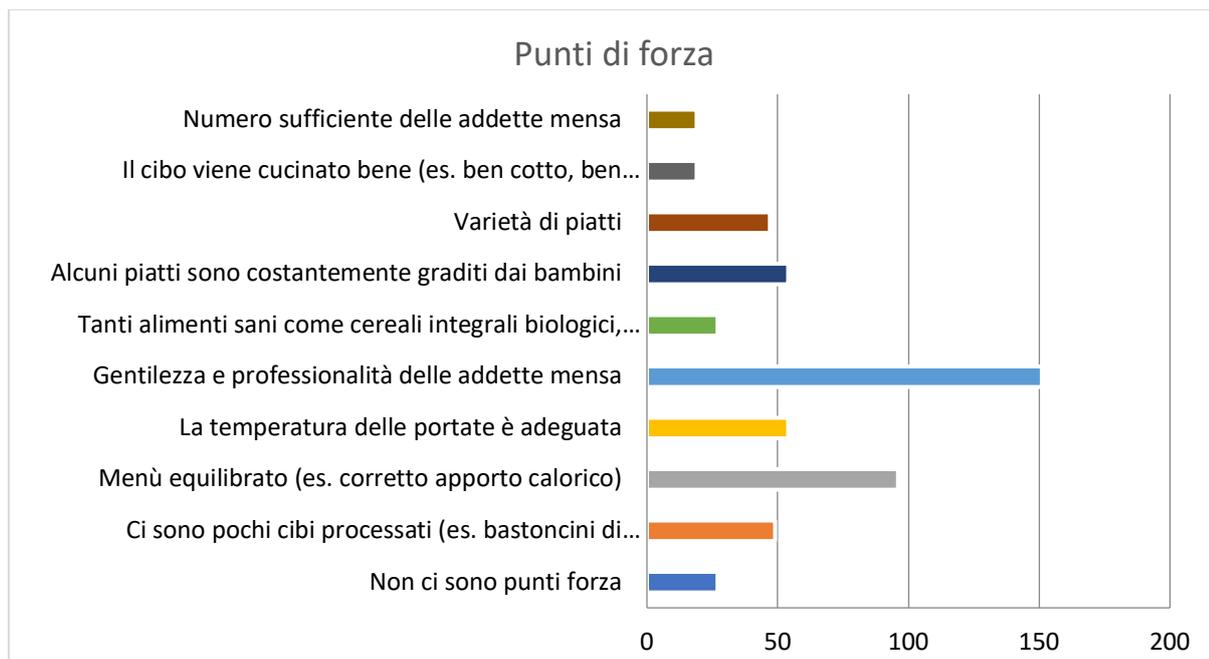


Tabella 137



Tra le principali criticità del servizio (Tabella n. 4), al contrario, emergono la **mancaza di alimenti sani** quali cereali, legumi e verdure (41%), il **rifiuto da parte dei bambini** di alcuni piatti (20%) e la **qualità del cibo quando arriva in tavola**, spesso scotto o scondito (9%). Il dato sulla **varietà dei cibi**, promosso dal 9% del campione, è **bocciato da un campione pari come elemento di criticità della mensa**.

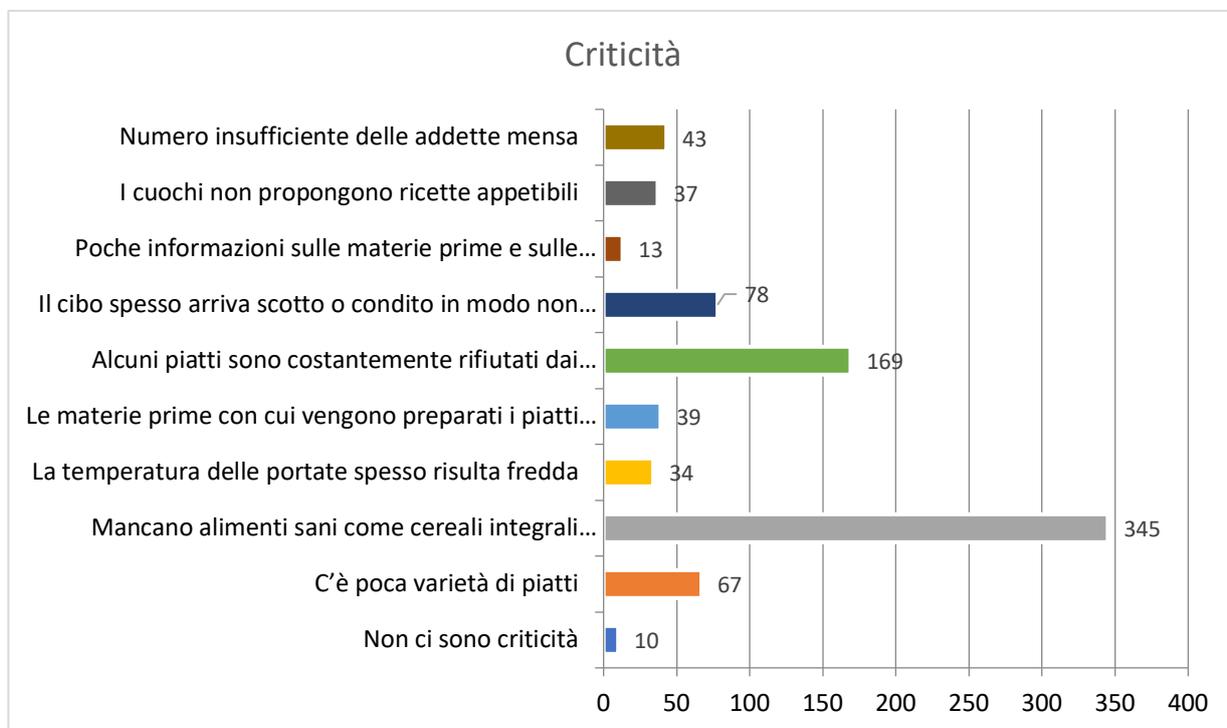


Tabella 138

Le materie prime (Tabella n. 5) **hanno una qualità soddisfacente per il 48% del personale** scolastico e molto alta per il 4%. Più scettico risulta invece il 32%, mentre il restante campione dichiara di essere soddisfatto in maniera minore (14%) o per nulla (2%)

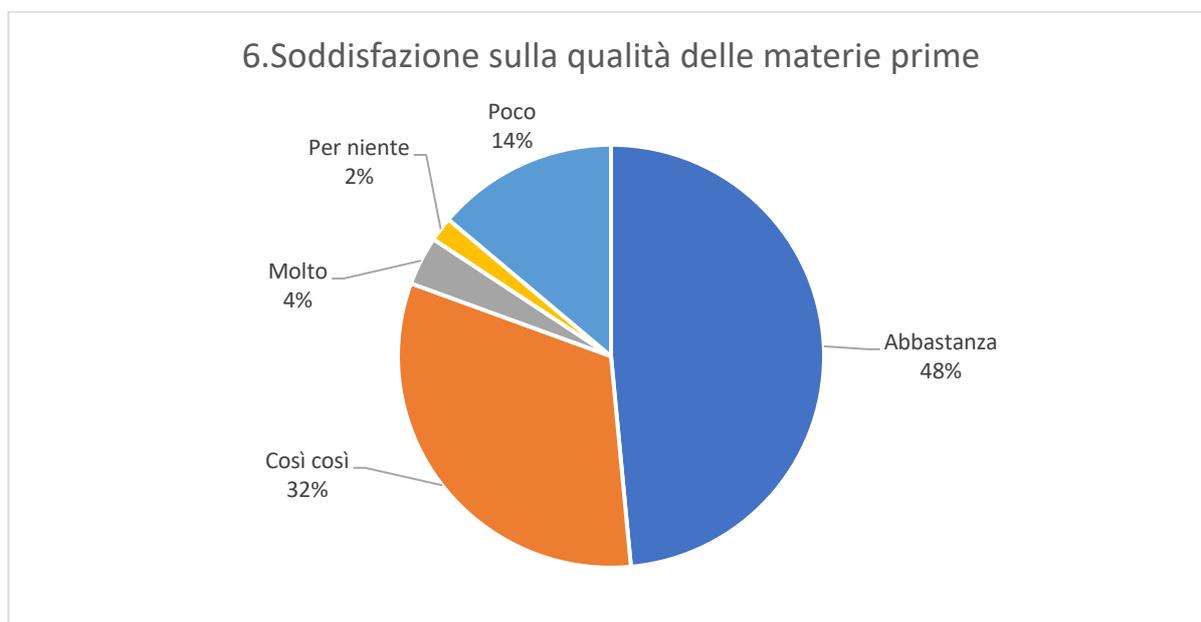


Tabella 139



Anche la soddisfazione per come vengono preparati e cotti gli ingredienti (Tabella n. 6) è **buona per il 45%** del totale e ottima per il 5%. L'altra metà del campione reputa sia necessario intervenire per migliorare ricette e preparazioni: definite **così così nel 32% dei casi**, poco soddisfacenti nel 14% e pessime nel 4%.



Tabella 140

Valori più alti si registrano, invece, per le porzioni (Tabella n. 7) e la temperatura dei piatti (Tabella n. 8). Nel primo caso, **il 74% del totale è soddisfatto** delle quantità di cibo e solo l'8% non le valuta sufficienti.

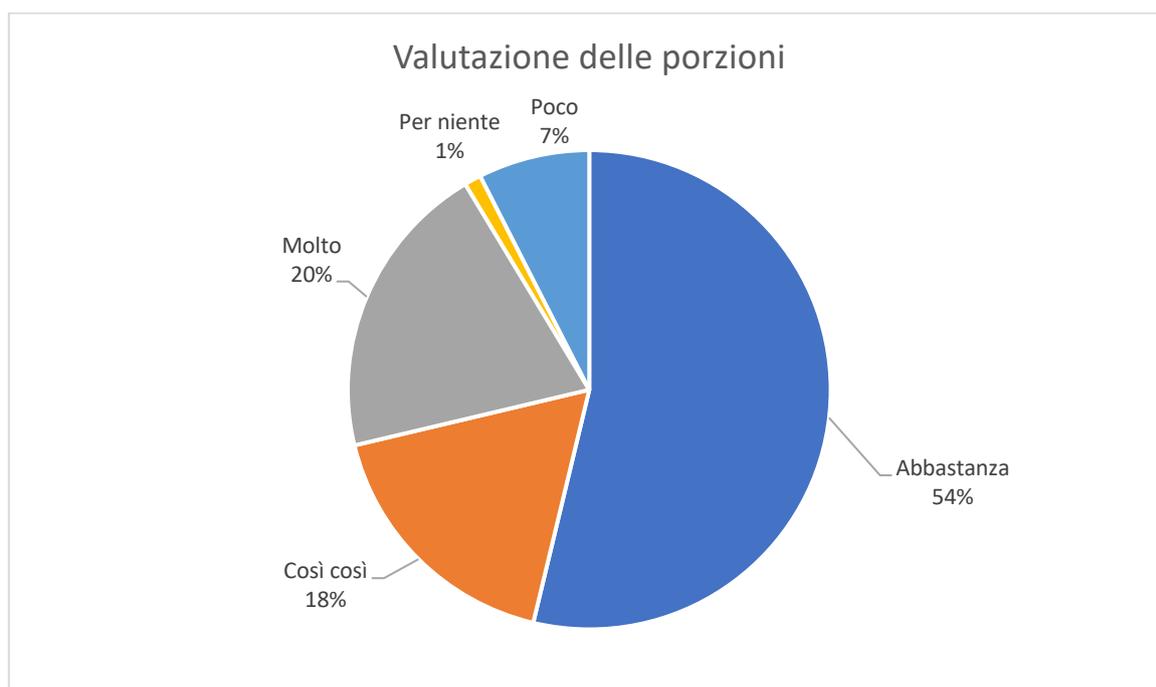


Tabella 141



Per quanto riguarda le temperature, **ottima la valutazione per il 13% e soddisfacente per 36%**. Quasi il 30% del totale si dichiara parzialmente soddisfatto e il 22% poco o nulla.

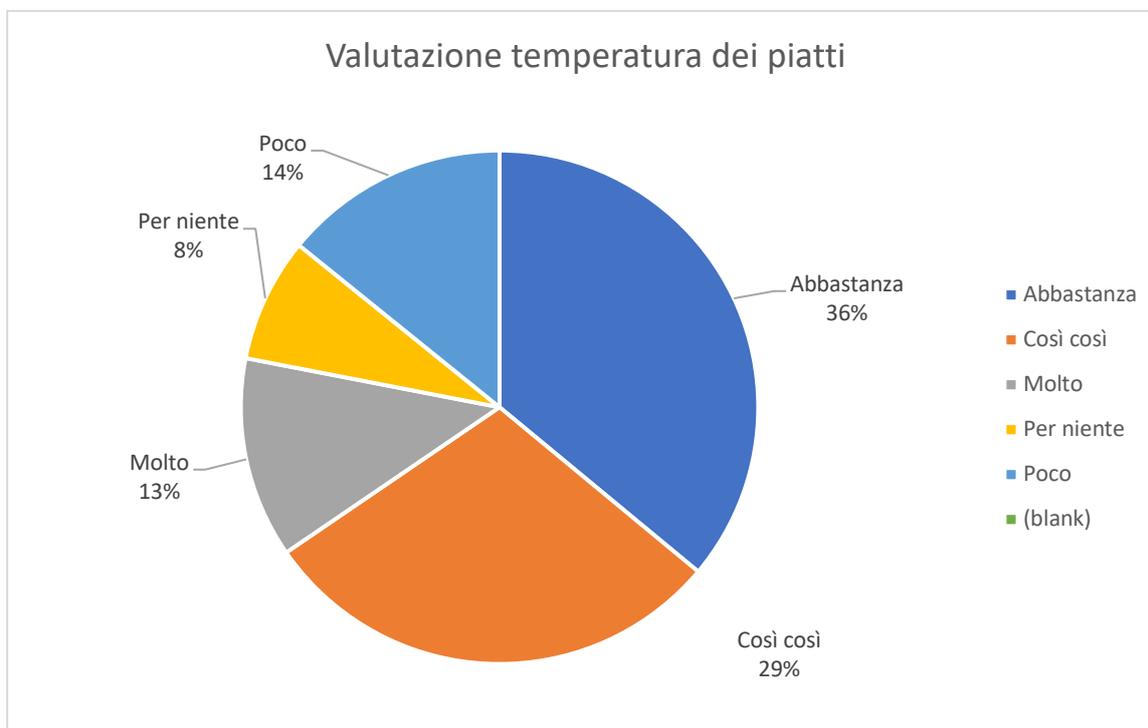


Tabella 142

Molto soddisfacente risultano anche l'**organizzazione del servizio** (Tabella n. 9) e la proposta per le **diete speciali** (Tabella n. 11). Entrambi i parametri hanno infatti un livello di soddisfazione dichiarato buono o molto buono da circa il 70% del totale. La **gentilezza del personale** (Tabella n. 10) è valutata positivamente dall'**83%** del personale scolastico.

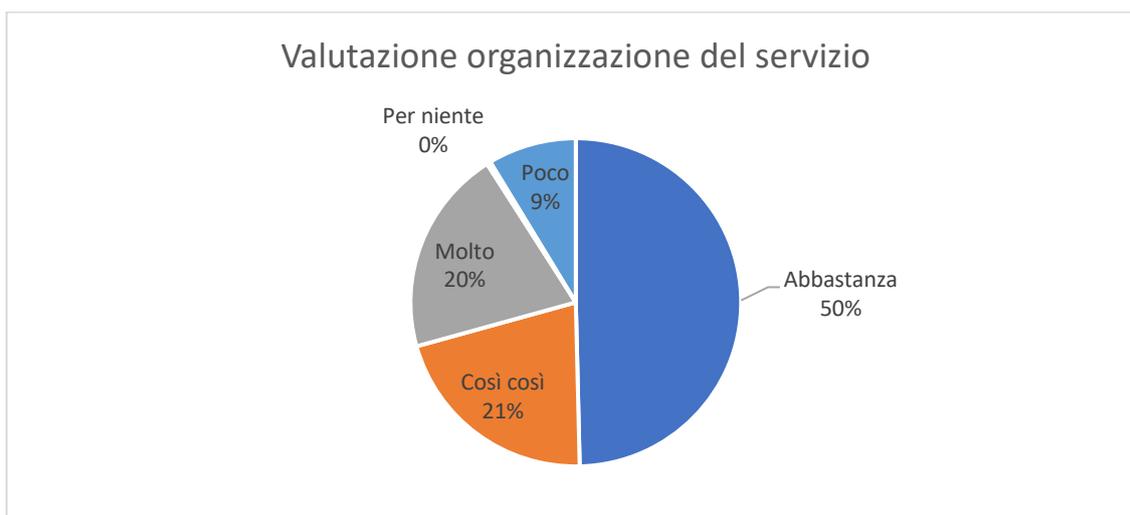


Tabella 143



Valutazione della gentilezza del personale

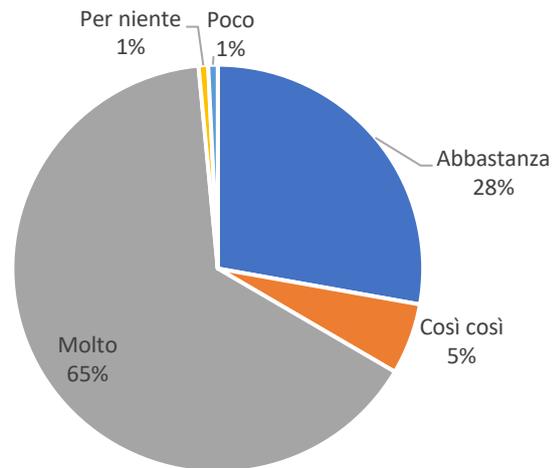


Tabella 144

Valutazione diete speciali

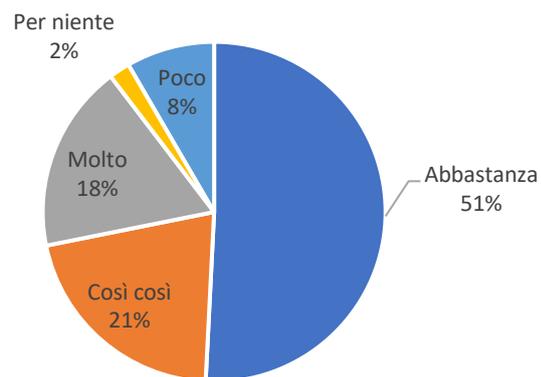


Tabella 145



Valutazione delle porzioni

Al personale scolastico è stato chiesto un giudizio sulla quantità di cibo servito **in base alla portata**. Di seguito quanto emerso, riportato nelle Tabelle dalla n. 12 alla n. 21.

Primi e secondi (Tabelle n. 12 e n. 13) risultano largamente sufficienti per la maggioranza delle persone interrogate, come anche i contorni (Tabella n. 14).

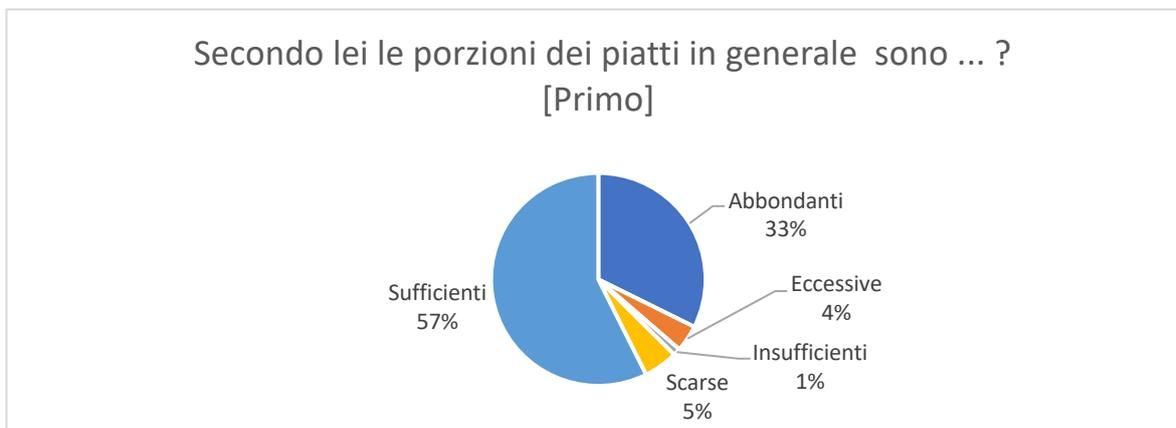


Tabella 146

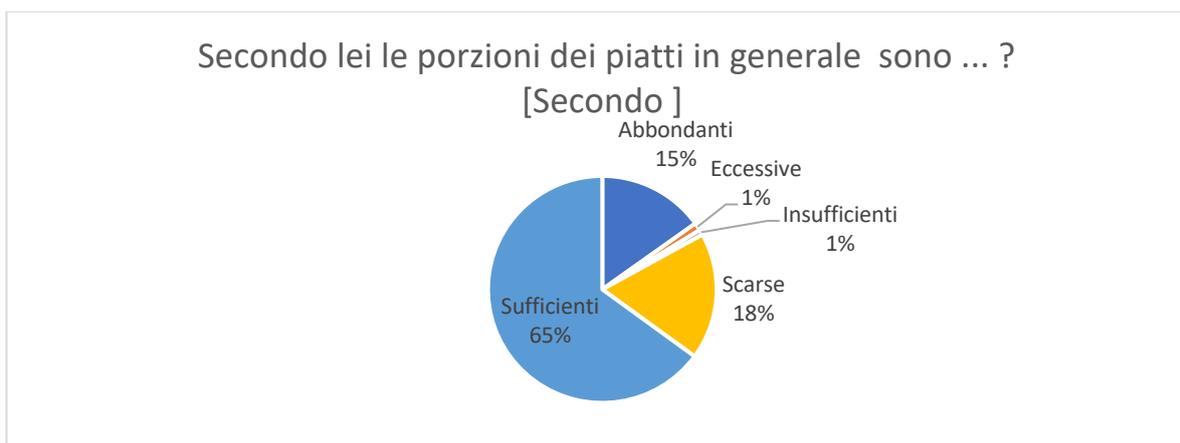


Tabella 147

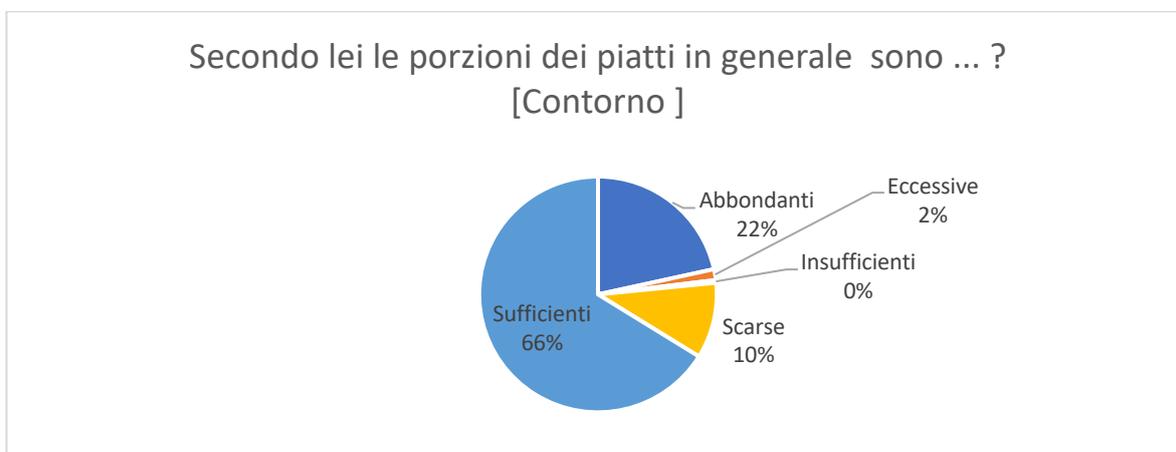


Tabella 148



Oltre il 70% del totale reputa **soddisfacente la quantità di frutta e verdura** (Tabella n. 15) fornita ai più piccoli, affermando che le porzioni siano sufficienti.

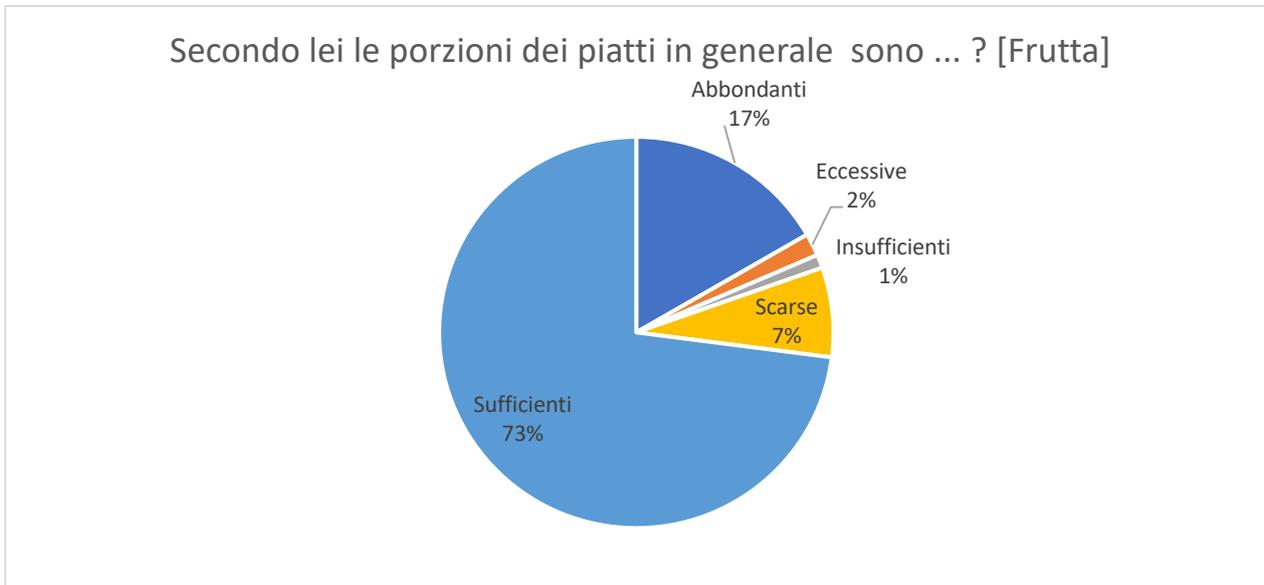


Tabella 149

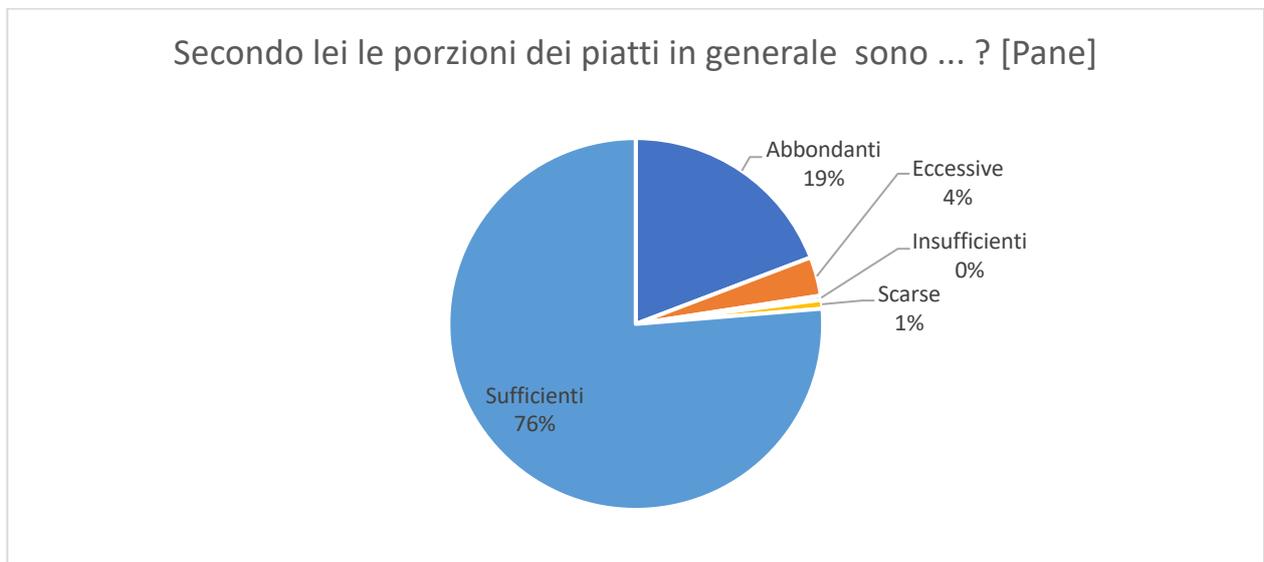


Tabella 150



In generale, il **piatto più apprezzato dai bambini è il primo** (Tabella n. 17), **che viene consumato interamente secondo il 64%** del totale. **Il secondo** (Tabella n. 18) **viene finito solo nel 20% dei casi**, mentre in larga parte viene consumato per metà (65%).

Anche il pane (Tabella n. 19) è molto apprezzato dai bambini che lo mangiano in tutto o in parte nel 95% dei casi.

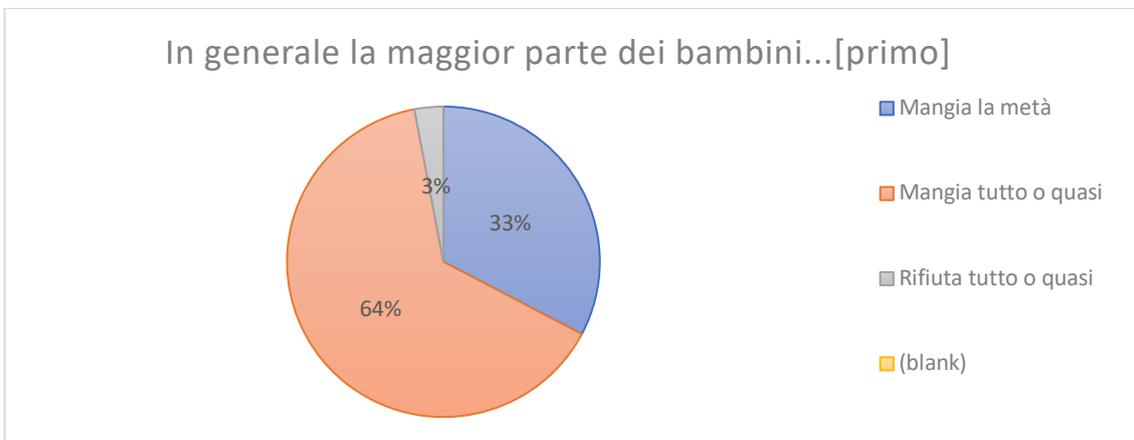


Tabella 151

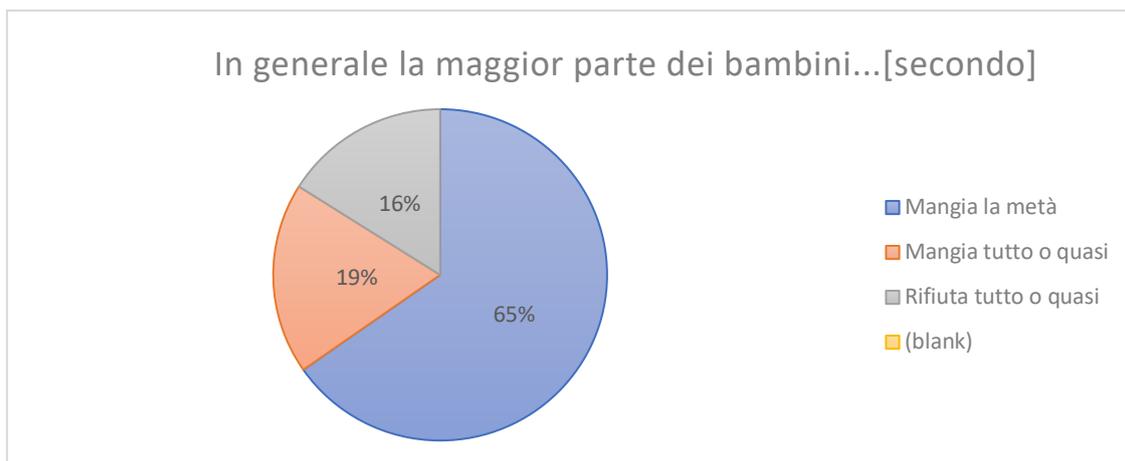


Tabella 152

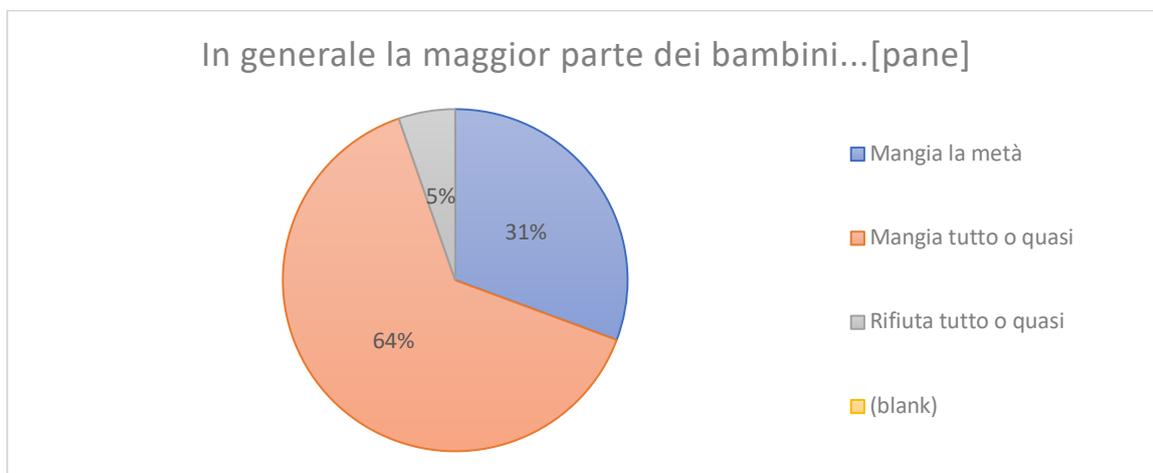


Tabella 153



Per quanto riguarda frutta e verdura (Tabelle n. 20 e n. 21), il rapporto tende a diminuire. La frutta viene apprezzata in parte dai bambini che ne consumano almeno metà nel 50% dei casi. **Più difficile invece l'inserimento nelle diete dei più piccoli del contorno e/o verdura. Quasi il 60% del campione dichiara che i bambini rifiutano quasi tutte le proposte della mensa.**

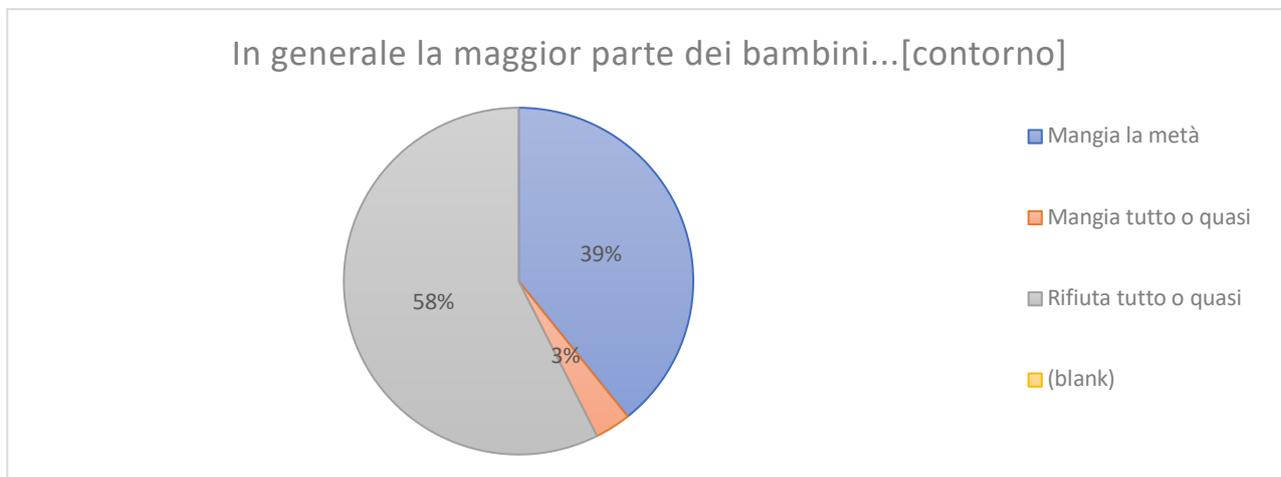


Tabella 154

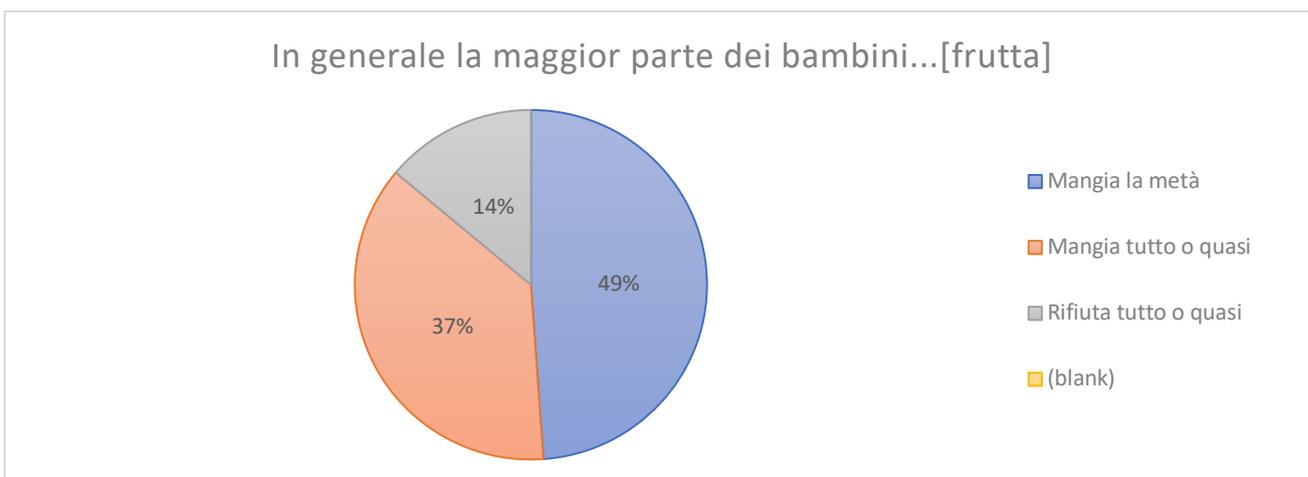


Tabella 155



A livello di **valore nutrizionale** (Tabella n. 22) la proposta alimentare offerta nel menù della mensa scolastica è valutata in maniera **abbastanza positiva** nel 58% dei casi e molto positiva nell'8%. **Circa il 20% invece non sa o non ritiene l'offerta sufficiente.**

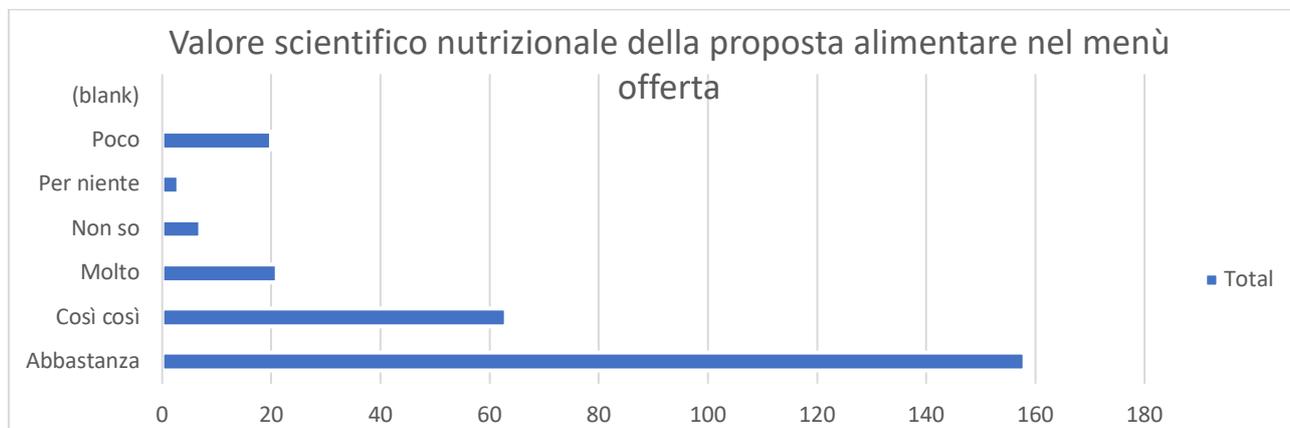


Tabella 156

L'utilizzo di **prodotti BIO** (Tabella n. 23) è **molto importante** per il 57% del totale e **abbasta** per il 33%.

Maggior rilievo hanno per il personale scolastico la provenienza dei prodotti a **Km0 o comunque del territorio locale** (Tabella n. 24). In questo caso infatti le percentuali si alzano al **76% per chi lo ritiene molto importante.**

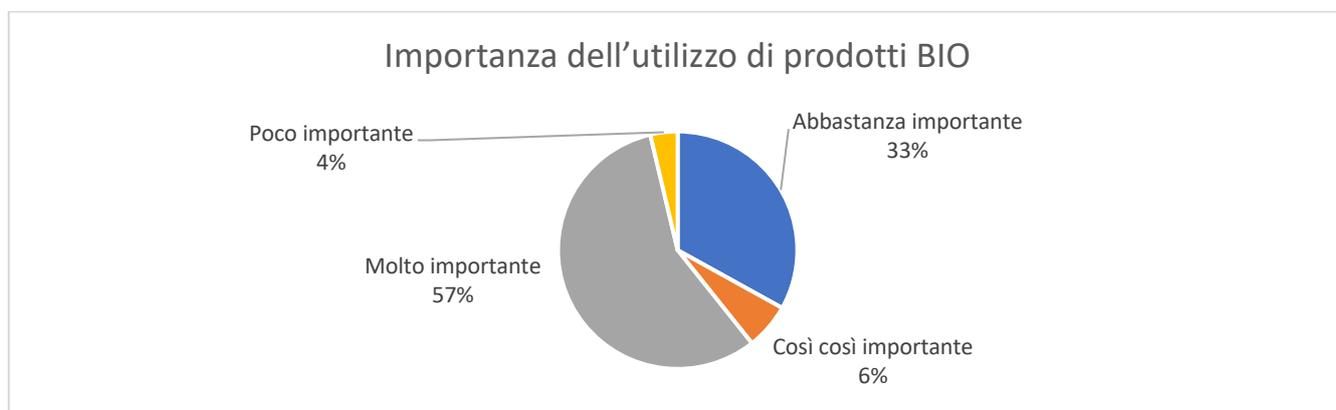


Tabella 157



Tabella 158



Complessivamente il servizio della scelta delle materie prime risulta (Tabella n. 25) stabile nel tempo. La maggior parte degli intervistati dichiara che la qualità del cibo non ha subito un peggioramento nell'arco dell'ultimo anno.

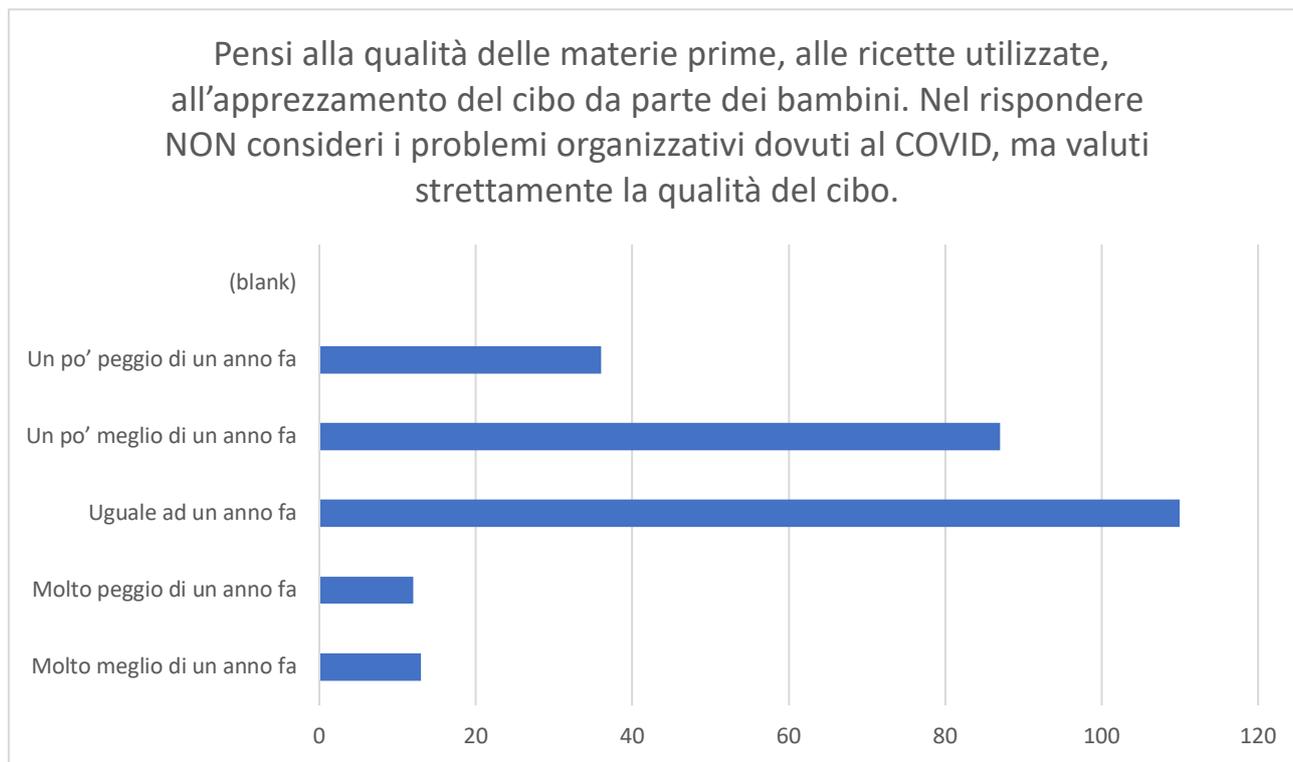


Tabella 159

Ottima la soddisfazione per la riorganizzazione del servizio (Tabella n. 26) in seguito all'emergenza Covid. La maggioranza del personale riconosce gli sforzi fatti dallo staff che si occupa della mensa per garantire il servizio in sicurezza.

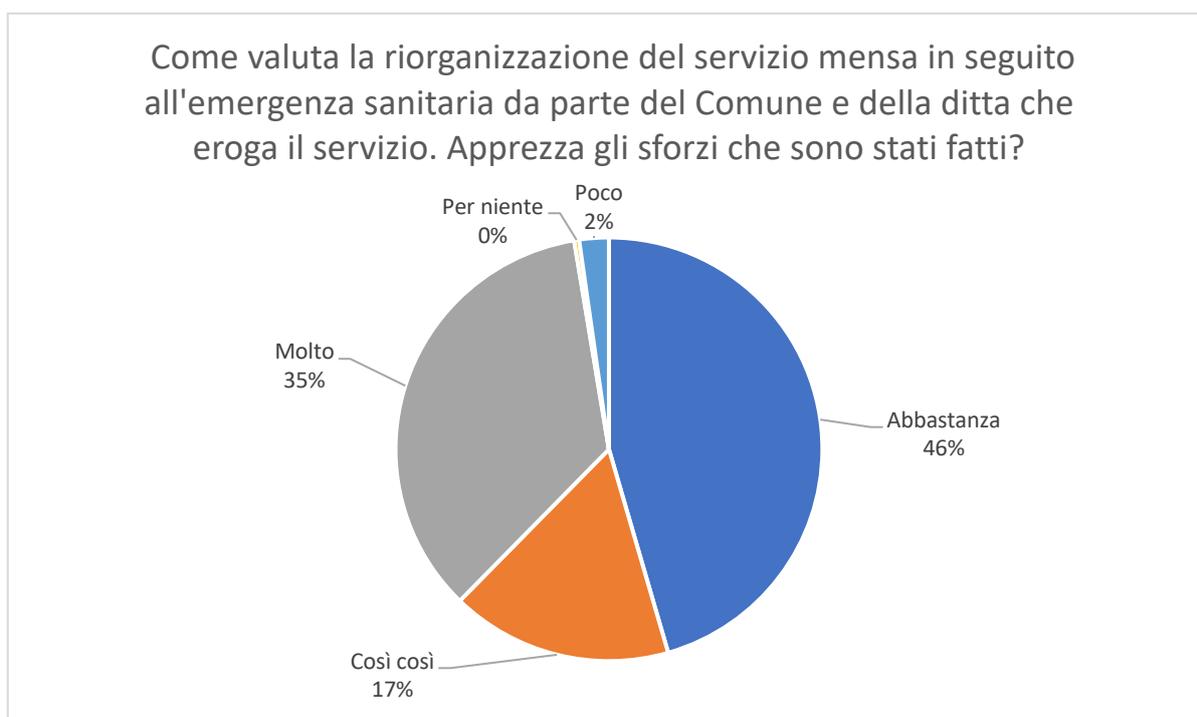


Tabella 160



Al personale è inoltre stato chiesto di indicare suggerimenti e opinioni per migliorare il servizio, come riportato in Tabella n. 27. I parametri su cui si suggerisce di lavorare principalmente sono: il **monitoraggio del gradimento degli alimenti e la eventuale sostituzione**, integrare più **prodotti e ricette del territorio**, **recuperare gli avanzi** e **attivare percorsi di educazione alimentare**.



Tabella 161

Proprio sull'educazione alimentare (Tabelle n. 28 e n. 29), la **maggioranza del personale scolastico (90%) ritiene che debba essere proprio la scuola a fornire gli strumenti educativi ai bambini** per conoscere gli elementi di una corretta alimentazione.



Per tale motivo ben il **38% del totale si dichiara certamente disponibile a partecipare a un progetto di educazione alimentare promosso dal Comune di Asti** e un altro 36% si dice favorevole a partecipare.

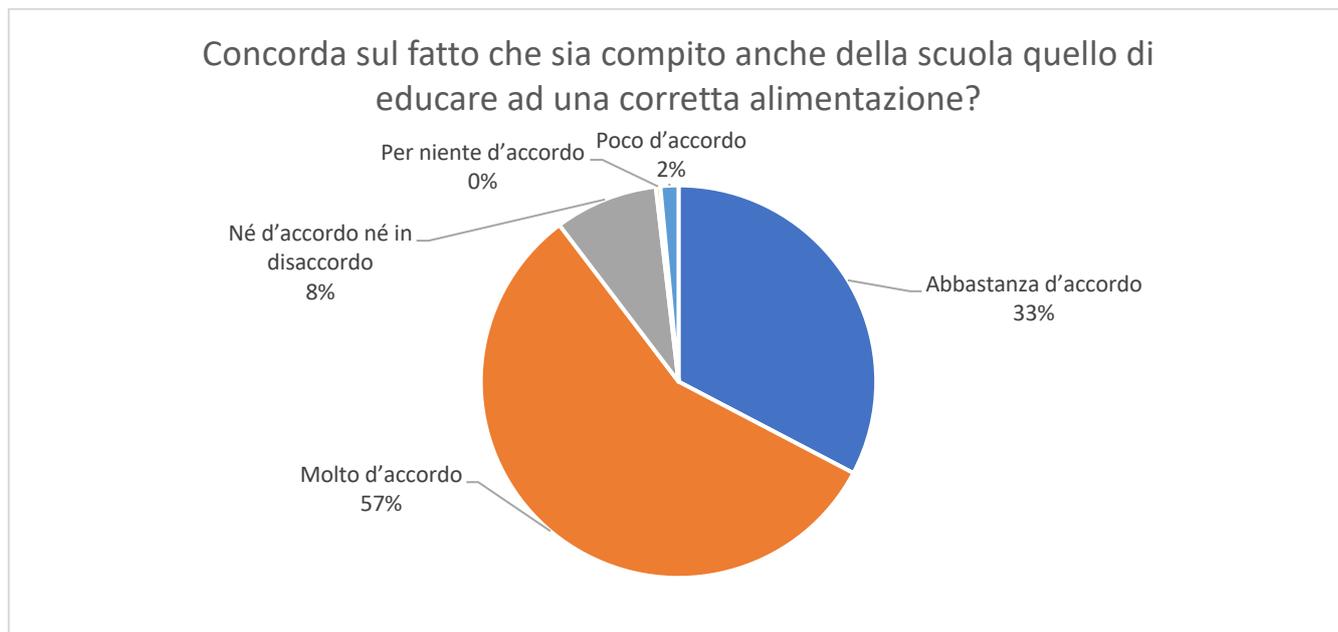


Tabella 162

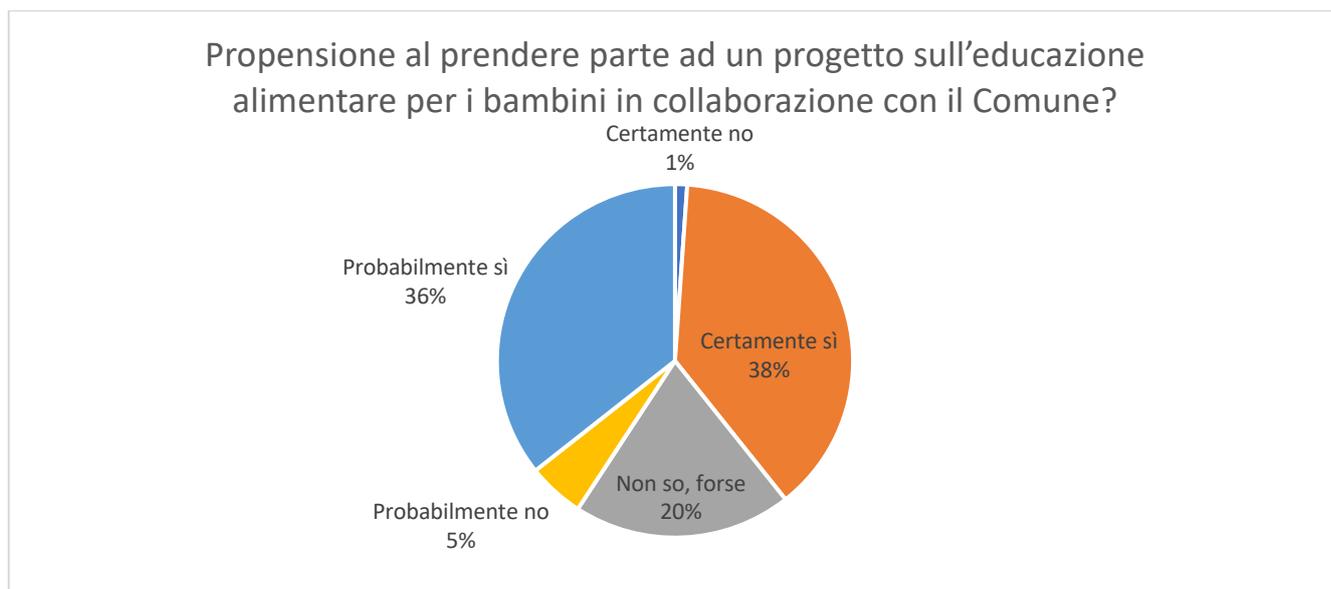


Tabella 163

SUGGERIMENTI

Al personale è poi stato chiesto se volessero lasciare suggestioni e indicazioni sul servizio. Di seguito, le numerose risposte:

Più varietà di cibi gradevoli ai bambini.

Fare il meglio possibile per i bambini

I bambini non gradiscono molti cibi ed è impossibile convincerli a consumarli. Se la maestra prova a fare opera di convincimento passa per una torturatrice di bambini

Ringrazio gli insegnanti e i genitori molto impegnati nella Commissione Mensa; ringrazio per il monitoraggio costante sul servizio di ristorazione perché sicuramente porta al miglioramento dello stesso. Nonostante tutti



gli sforzi, non si potrà arrivare ad un totale gradimento, ma si potrà migliorare.

I bambini dell'infanzia non sono molto abituati ad assaggiare piatti diversi da quelli che conoscono, ma riconoscono altrettanto bene quelli che hanno un buon aspetto.

Grazie per tutto il lavoro!!!

Ritengo che l'organizzazione della mensa all'interno delle classi sia stata un'esperienza assolutamente positiva, con tempi di attesa dimezzati

Cibi più caldi

Più varietà nella frutta e rispetto della frutta di stagione.

Il riso e la pasta in bianco sono poco condite con olio

Mi aspetto delle migliorie: non vorrei più vedere bottiglie di plastica e budini confezionati. Eliminare quindi tutti gli imballaggi perché spesso una sana alimentazione è correlata a una particolare attenzione all'ambiente.

Diminuire il sale nelle pietanze. Eccessivo.

Che il servizio migliori nell'ottica del benessere dei bambini e dei ragazzi. Come educatore mi sta profondamente a cuore il loro sviluppo. E questo senza dubbio passa dall'alimentazione che deve essere sana, equilibrata, ma anche gustosa e appetitosa. La mensa dovrebbe essere un momento gioioso, di scoperta di nuovi gusti, di costruzione di schemi alimentari corretti. Spero davvero che ci sia un investimento di risorse in questo ambito e che sia avviato un serio progetto di educazione alimentare con professionisti del settore. Anche noi docenti abbiamo bisogno di formazione e dobbiamo sentire l'importanza del nostro ruolo durante il tempo mensa. Abbiamo il dovere di proporre modelli alimentari corretti che non seguano i capricci di famiglie e bambini. La salute è un bene primario ed è nostro compito salvaguardare quella dei nostri alunni.

Attenzione alla qualità dei prodotti, commisurata anche alla variazione nelle ricette per andare un po' incontro ai gusti dei più piccoli

Che il cibo sia più caldo

Miglior qualità dei condimenti

I maggiori problemi rilevati da insegnanti e alunni sono da ricondursi ad un menu che sulla carta promette piatti "appetibili" ma che nella realtà propone: secondi piatti freddi e poco appetibili, carni poco cotte e/o semicrude, verdura immangiabile per gusto e presentazione. La frutta spesso non può essere consumata dai bambini perché acerba. Potrebbe essere un valido spunto di riflessione e di prova sul campo, somministrare i pasti che i nostri ragazzini consumano giornalmente, ad un pubblico adulto...forse si capirebbe la necessità di fornire pasti non ripetitivi, godibili e non... "immangiabili"

Primi caldi

Un nuovo menù adatto ai bambini

Cibi conditi e più gustosi, i bambini spesso no digiuni.

Un menù più vario, con l'introduzione di qualche antipasto al posto del secondo, riproporre la bresaola e il grana padano, la polenta, ogni tanto una fetta di torta con farine antiche e frutta o marmellate biologiche....

Un menù bilanciato, con abbinamenti corretti dei cibi (ad esempio non dare il pane se c'è la pizza, non abbinare riso e patate), una cottura corretta (la pizza è nella maggior parte dei casi cruda) e una temperatura adeguata. Sarebbe auspicabile poter donare a qualche ente il cibo non consumato: c'è tanto spreco.

Non entro nel merito della qualità delle materie prime che probabilmente sono state oggetto di maggiore attenzione, ma in questo anno in particolare io e le colleghe del mio piano di scuola (ultimo) abbiamo mangiato quasi sempre piatti freddi e scotti (specialmente la pasta in bianco IMMANGIABILE)).

Le inservienti distribuite sui tre piani e non particolarmente veloci e solerti (non tutte) e i tempi lunghissimi della somministrazione (in media la mia classe ha iniziato il pranzo dalle 13,20 alle 13,45) han fatto sì che dopo 30 anni di tempo pieno questo sia stato a mio giudizio uno dei peggiori per ciò che riguarda il servizio mensa.

Apprezzabile l'organizzazione del servizio per la refezione in classe.

Spero vivamente che il prossimo anno si possa rientrare nella mensa; nel caso contrario auspico una revisione dei piatti, della cottura e del personale.

Più puntualità

Le cuoche vanno educate ai loro doveri e responsabilità e devono pesare almeno un piatto di riferimento perché spesso le porzioni, anche di pasta, non sono sufficienti; inoltre devono condire e girare i piatti con cura.

La frutta deve essere di stagione e matura, provenire dai nostri frutteti ed essere varia. I bambini la cercano e l'apprezzano, invece viene trascurata, è dura o troppo ammaccata e non di stagione.

Invece dell'arancia, la spremuta fresca sarebbe apprezzata, come anche i centrifugati da bere.

Nell'educazione alimentare dei bambini ci deve essere la massima condivisione tra scuola e famiglia e una stessa unità di intenti

Meno legumi, più carne cucinata secondo le ricette tradizionali, pasta non scotta, calda, condita con sughi appetibili, frutta di qualità facile da sbucciare.



Sebbene comprendo che sia complesso gestire un servizio mensa, e nonostante gli sforzi delle addette nel preparare i piatti, trovo che la costante di questi ultimi anni sia la mancanza di cura all'origine del piatto stesso sia nella scelta delle materie prime che nella preparazione.

Poter scegliere tra più pietanze

mi piacerebbe che anche la verdura di contorno sia più cotta in quanto a volte arriva un po' cruda.

Più qualità e quantità

Tornare a mangiare in un locale adibito a mensa, tornare alle caraffe con l'acqua potabile del rubinetto.

Minore spreco

Spero di aver dato un contributo a Voi utile. Grazie

Per quanto riguarda il Menù, ci vorrebbe un'analisi più precisa di ciò che i bambini non mangiano e perché non lo mangiano, magari un test direttamente agli alunni delle classi quarte e quinte. Per quanto riguarda il servizio sarebbe necessaria una migliore organizzazione del personale e del trasporto dei pasti.

aumento del personale e integrare più cibi del territorio

Mantenere il rapporto qualità prezzo.

Professionalità e dare più ascolto a quello che dicono le insegnanti..

Richiederei un'attenzione maggiore al pane, di solito non è fresco di giornata e i bambini lo mangiano comunque e sempre, soprattutto quando non mangiano altre portate del menù del giorno.

Attualmente nella mia scuola è impensabile ristabilire il servizio mensa comune, poiché per l'emergenza covid nei locali mensa è stata costruita un'aula

Mi aspetto che si pianifichino scelte strategiche atte a ridurre gli ingenti sprechi alimentari in mensa, anche con progetti di ed. alimentare che coinvolgano anche le Famiglie.

Più personale, puntualità nella consegna dei pasti, cibo più caldo con maggior apporto di carne.

Trovare un sistema per eliminare gli sprechi ed utilizzare gli avanzi

Vado in pensione

Mi aspetto:

- un numero maggiore di addette mensa;
- piatti cucinati in maniera adeguata con materie prime di buona qualità;
- la pagnottina di pane sia gustosa e facile da masticare;
- la frittata o sformato sia gradevole con verdure e formaggio;
- una temperatura dei cibi, secondo le indicazioni del capitolato.

Ridurre lo spreco dei prodotti alimentari e il consumo di oggetti usa e getta

Maggiore varietà di primi, secondi e contorni e anche tipi diversi di frutta.

Maggiore varietà di cibo e ben preparato.

Occorre segnalare, come già avvenuto nella riunione a distanza una problematica relativa al consumo della frutta e proporre una soluzione: poiché non tutti i frutti sono fruibili con la buccia (come il kiwi), il coltello in plastica non permette che questi siano sbucciati e mangiati. Si assiste a vari tentativi che portano ad un enorme spreco di frutta. Proposta: poiché il menù prevede la consumazione del vasetto di budino, si potrebbe sostituire i frutti di difficile sbucciatura con vaschette simili ripiene della stessa frutta a pezzi o macedonia.

Migliorare la preparazione del pesce

Variare i tipi di pasta, usare sughi meno acidi, meno "frittate", no polpette di pesce

Mi aspetto un miglioramento della mensa in tutti i suoi aspetti

il cibo è spesso scotto o non cotto, non condito, sa di nulla e galleggia nell'acqua soprattutto la verdura oltre al fatto che i bambini non sono abituati da casa ad assaggiare: le insegnanti non possono sostituirsi alle famiglie. Il km 0 non è sempre veritiero: i kiwi non sono frutta di stagione: in questa stagione nell'astigiano non sono neppure ancora fioriti.

Maggior varietà (sono 30 anni che mangio in mensa e non mi sono mai lamentata della qualità, del gusto, del modo di cucinare, anche a fronte di genitori che invece si lamentavano al riguardo) quest'anno sono veramente demoralizzata, non c'è un solo piatto "sfizioso" o "allettante".

Vorrei trovarla migliorata sotto molti aspetti. Grazie.

Mangiare prima delle 13,30 per chi fa parte del secondo turno

Più cura nel condire e nel distribuire i pasti, da parte del personale addetto al servizio; più dialogo con i bambini nel momento del pasto e assegnazione ad ogni classe, di un set olio, aceto. sale per eventuali aggiustamenti.

Spero si possa tornare a mangiare nelle sale mensa

Servizio più economico e puntuale nel rispetto degli orari della pausa mensa

Avere più varietà di piatti - verdure più condite frutta più varia - pane a richiesta- recupero avanzi

Una collaborazione continuativa tra coop. Mensa e fruitori (bambini) per modificare in tempo reale piatti poco graditi. E' inutile insistere su certe portate e poi vederle rovesciare, in toto, nel bidone dell'immondizia!

È uno spreco oltre che un costo, per la società



Porzioni bilanciate

Un pasto settimanale più equilibrato e non sempre una turnazione degli stessi piatti.

Una migliore preparazione dei piatti soprattutto primi e contorni e una migliore qualità della materia prima (frutta e verdura in particolare)

Una maggiore qualità dei prodotti

Che ci siano dei miglioramenti

proposta di un menù più vario

Sicuramente il servizio potrebbe migliorare se aumentasse il numero degli operatori, assolutamente inadeguato attualmente, e se venissero serviti prodotti di qualità maggiore (il prosciutto è sempre di qualità scadente, le verdure spesso sono disgustose)

Una qualità maggiore dei cibi proposti che spesso risultano non saporiti o insipidi

qualità delle materie prime migliore e piatti meglio cucinati

Segnalo la qualità scarsa del pane bianco e le porzioni del secondo talvolta veramente ridotte. Punterei inoltre ad avere una miglior collaborazione e comunicazione Ditta/ scuola. Entrambe lavoriamo per il benessere dei bambini.

Migliorare sempre la qualità mantenendola sana ma, più gradita ai bambini

Qualità

Menù più vario che rispetti i gusti dei bambini

Migliore qualità cibo più caldo

Portare il cibo caldo e in orario variare piatti e aumentare le quantità di cibo.

Rispettare gli orari di distribuzione

Meglio una plattessa di un bastoncino di pesce.

Quest'anno mangiare in classe ha evidenziato qualche criticità :la disinfezione dei banchi prima del pasto viene fatta in fretta e piuttosto superficialmente (è stato fatto presente alle addette ma ci hanno risposto che si attengono alle istruzioni ricevute). In caso di maltempo , motivo per cui non si può usufruire del cortile, non si sa dove tenere i bambini nel momento della pulizia dell'aula post-pranzo. Al piano sopra non c'è a disposizione il carrello scaldavivande per cui la temperatura dei cibi non è calda.

Cibo cucinato meglio

Che sia sempre migliore

più legumi e verdure

Che siano aumentate le ore di servizio degli addetti mensa ,ad oggi veramente limitate al minimo, e che siano introdotti più prodotti integrali (tipo pasta integrale o di farro) per i primi piatti.

Temperature adeguate, verdure più cotte e cibi che i bambini possano gradire maggiormente.

Meno sprechi, cibi con condimenti migliori, frutta meno acerba e più varietà nella stessa portata.

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

La maggior parte del personale **utilizza la mensa (Tabella n. 30) 1 o 2 volte a settimana (45%)**, circa il **40% 3 o 4 volte e quasi il 10% tutti i giorni**. Il 7% degli intervistati invece dichiara di utilizzare molto poco o per nulla il servizio.

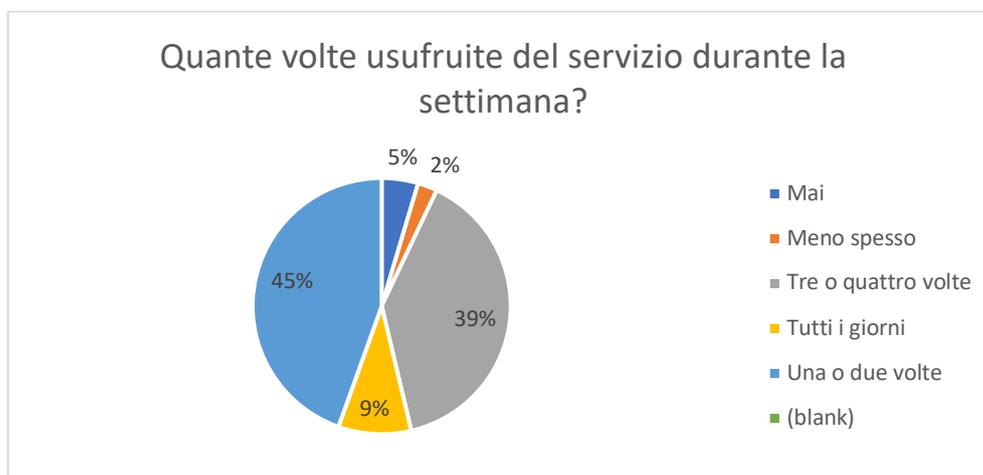


Tabella 164



INFORMAZIONI SULL'UTENZA

L'utenza interrogata è **in larga parte di genere femminile (96%)**, divisa per fasce d'età, come evidenziato nelle Tabelle n. 31 e n. 32:

- Il 9% ha meno di 35 anni
- Il 32% ha tra i 35 e i 44 anni
- Il 35% ha tra i 45 e i 54 anni
- Il 24% ha tra i 55 e i 64 anni

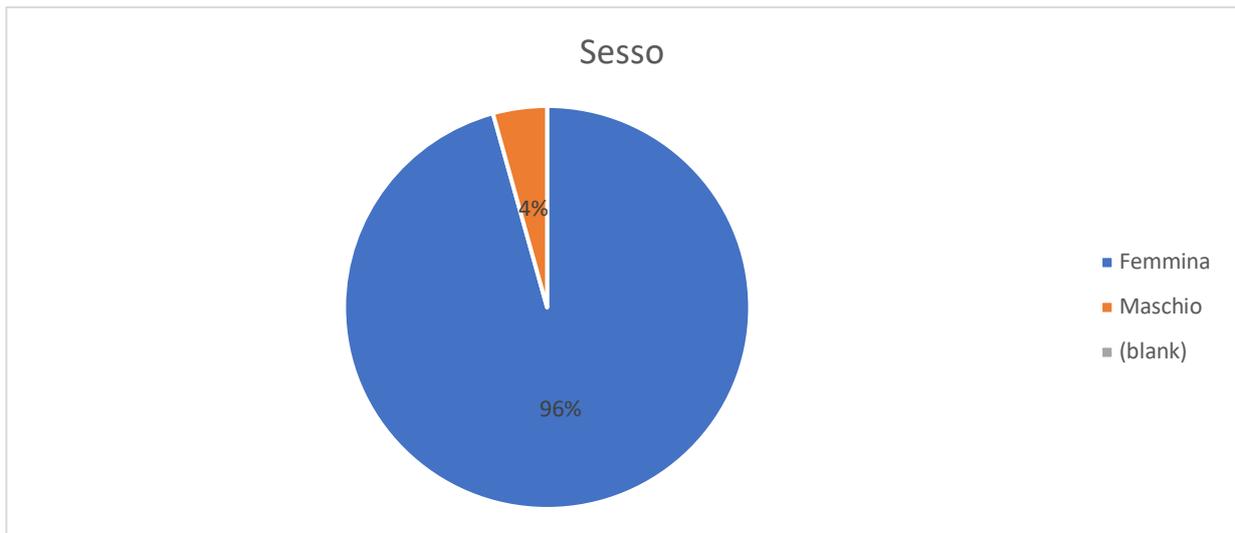


Tabella 165

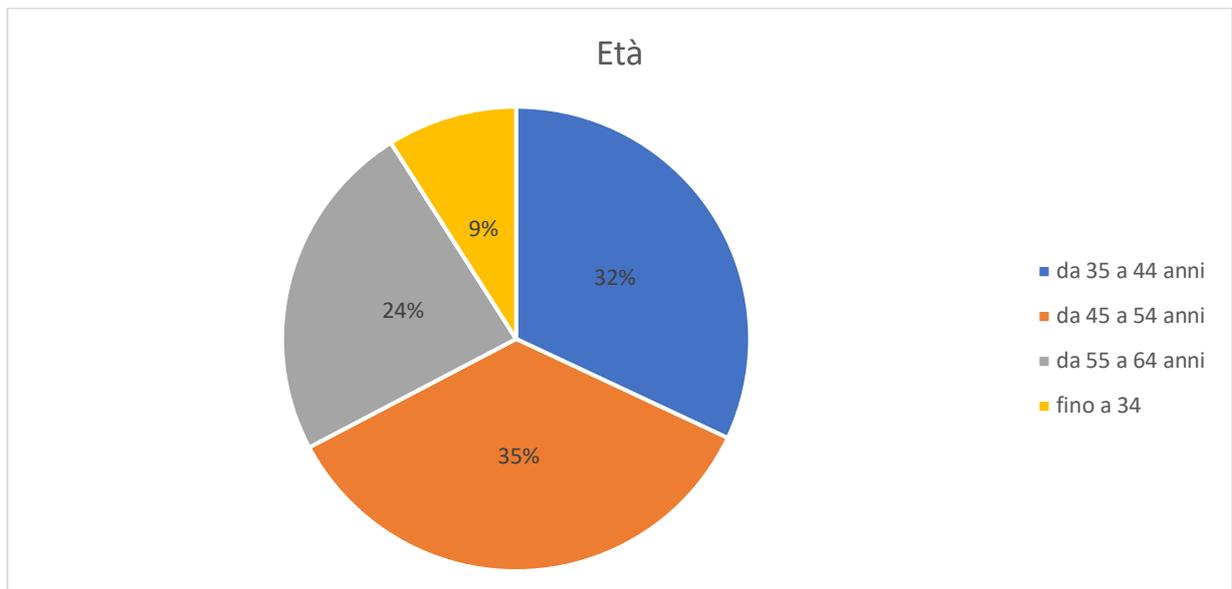


Tabella 166



ANALISI SULL'UTENZA PER MENSA SCOLASTICA (GENITORI) – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	116
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	116
RISPOSTE	116
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	117
SUGGERIMENTI E CONSIGLI	126
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	137
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	137



DATI UTENZA

Numero questionari: 982

Utenza complessiva: ND

Affidabilità del dato: ND

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è composto da 32 domande, di cui:

- 30 Domande a risposta chiusa
- 1 Domanda a risposta aperta (suggerimenti e opinioni)
- 1 Domanda a risposta multipla

RISPOSTE

I dati relativi al seguente report sono il frutto di un'indagine promossa dal Comune di Asti sui servizi mensa delle seguenti scuole, come riportato in Tabella n. 1:

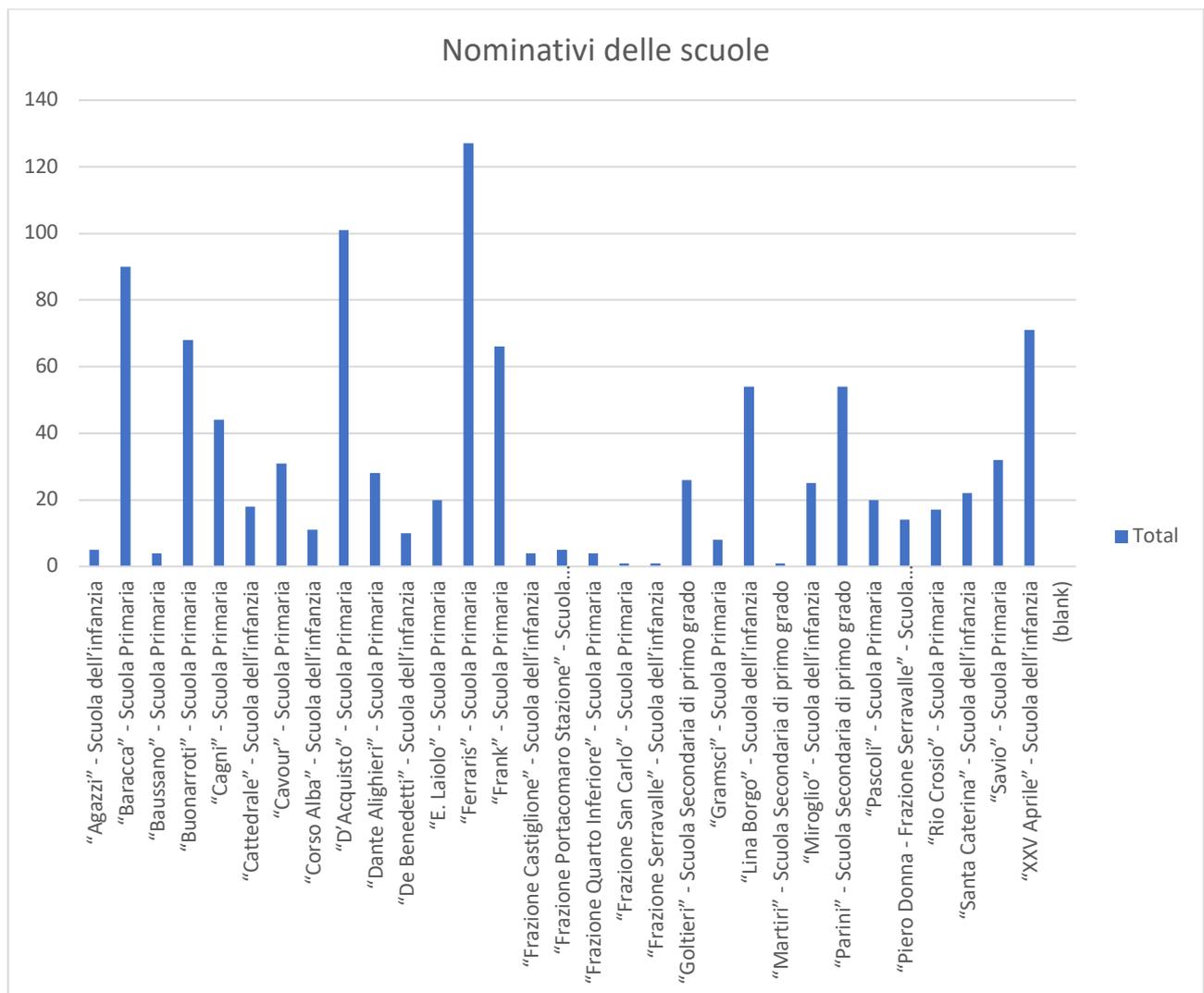


Tabella 167



Le indicazioni che abbiamo raccolto sui dati ci parlano di un panorama di fruitori eterogeneo: i bambini infatti hanno un'età che va dai 4 a oltre 12 anni (Tabella n. 2).

- Il 20% ha tra i 4 e i 5 anni
- Il 13% ha tra i 6 e i 7 anni
- Il 13% ha tra i 7 e gli 8 anni
- Il 17% ha tra gli 8 e i 9 anni
- Il 17% ha tra i 9 e i 10 anni
- Il 12% ha tra i 10 e gli 11 anni
- Il 5% tra gli 11 e i 12 anni
- Il 4% oltre i 12 anni

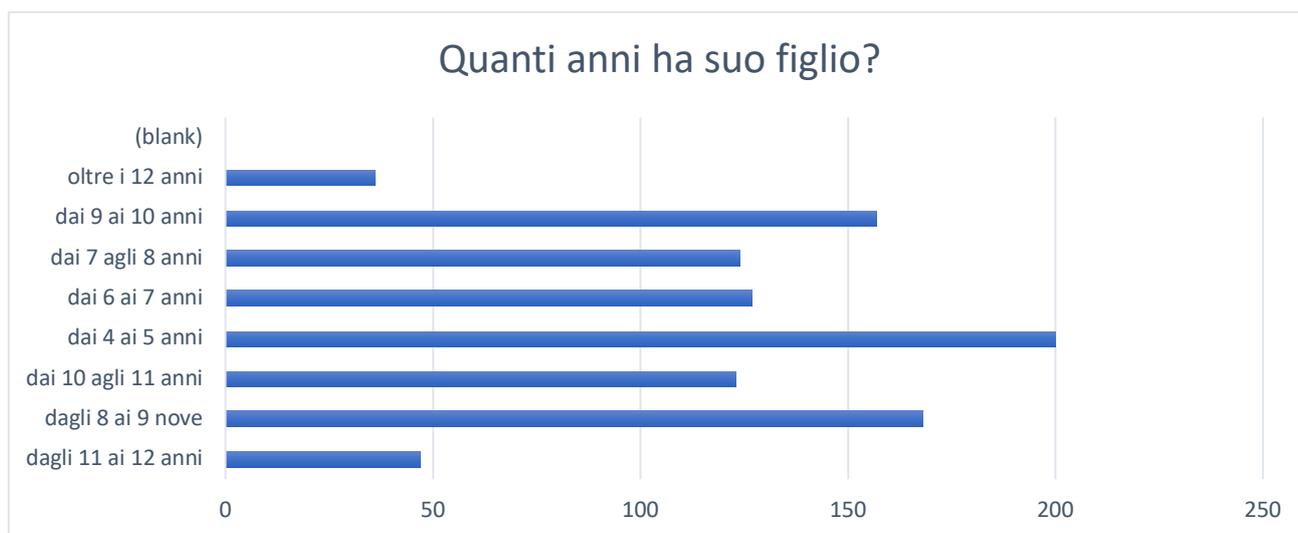


Tabella 168

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

Complessivamente il giudizio dei genitori sulle mense scolastiche (Tabella n. 3) è **abbastanza positivo nel 36%** dei casi, **medio nel 30%** e **poco soddisfacente per il 18%**. Giudizi molto positivi coprono il 6% del totale, mentre il 10% dei genitori a cui è stato somministrato il questionario non sono per nulla soddisfatti.

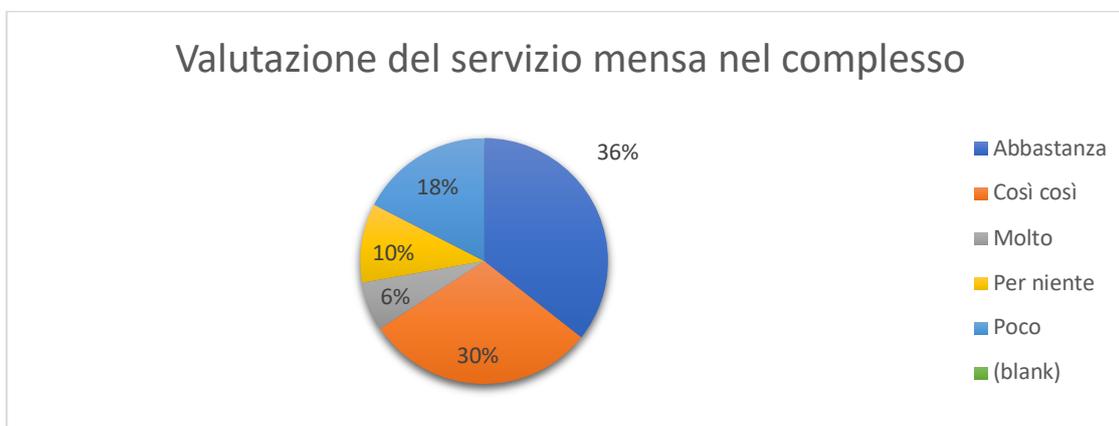


Tabella 169



Ai genitori è stato chiesto di valutare il servizio su una scala (da “Per niente” a “Molto”) per diversi aspetti del servizio mense, in base alle proprie conoscenze e da quanto riportato dai bambini a casa.

Per quanto riguarda **la preparazione e lo sviluppo di ricette** (Tabella n. 4), i genitori si dicono molto soddisfatti nel 12% dei casi, **abbastanza nel 39%**, così così nel 26% e poco nel 16%. Sono il 7% coloro che non si ritengono per nulla soddisfatti dalle ricette proposte.

Ora leggerà una serie di aspetti e in base alle sue conoscenze per ognuno deve indicare quanto è soddisfatto. [Ricette/ preparazioni]

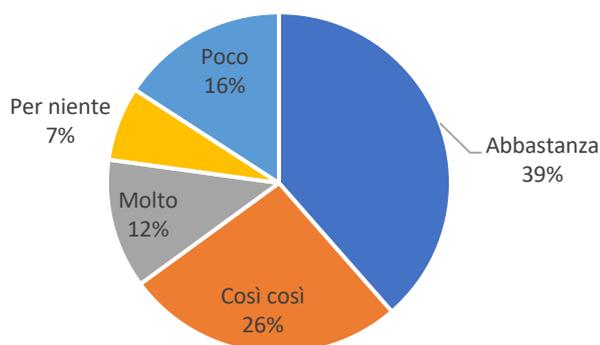


Tabella 170

La **quantità di alimenti** (Tabella n. 5) che viene fornita ai bambini è **molto apprezzata dal 32%** dei genitori ed è comunque soddisfacente per il 40%. Il 18% ha dichiarato di essere moderatamente soddisfatto del servizio, mentre il 10% del campione poco soddisfatto.

Ora leggerà una serie di aspetti e in base alle sue conoscenze per ognuno deve indicare quanto è soddisfatto. [Porzioni dei piatti]

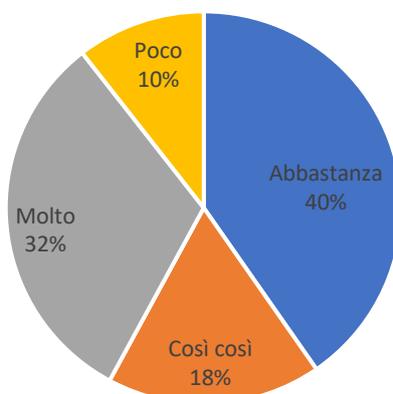


Tabella 171



Oltre la metà dei genitori si dichiara abbastanza o molto soddisfatto dalla temperatura delle pietanze (Tabella n. 6). Il 26% non è del tutto contento il 23% si dichiara poco o per nulla soddisfatto.

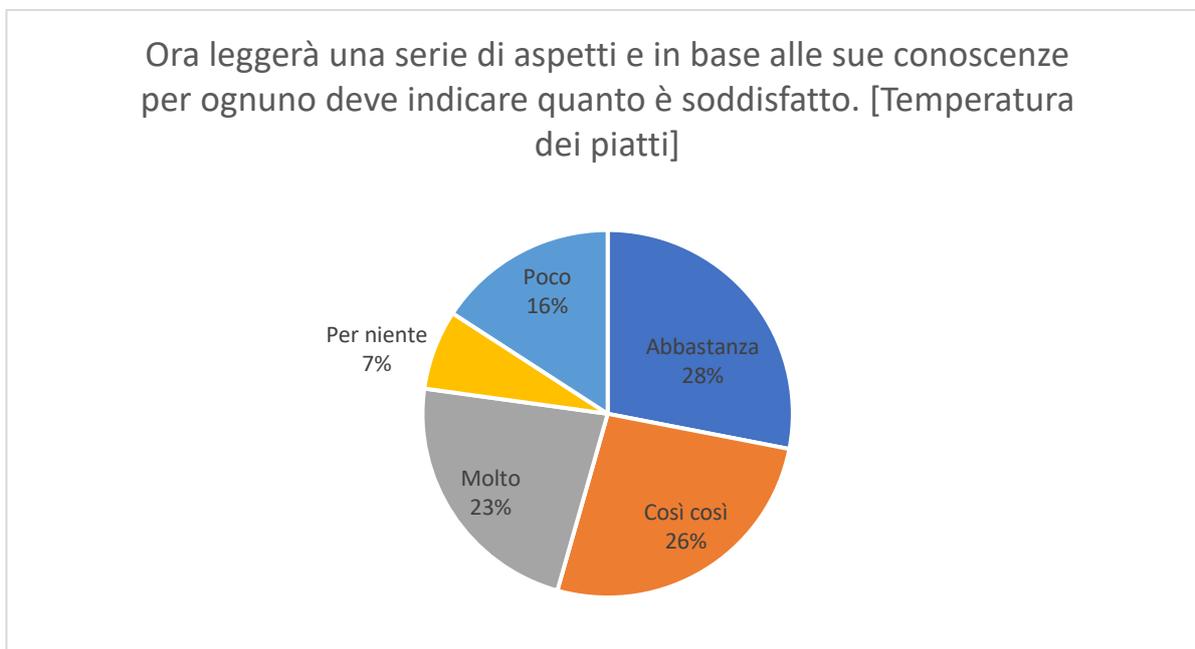


Tabella 172

Come detto anche dal personale scolastico, la **gentilezza del personale** (Tabella n. 7) risulta un parametro molto apprezzata (88%) anche dai genitori. Ciò è segno di un complessivo apprezzamento della discrezione e disponibilità del personale del servizio mensa.

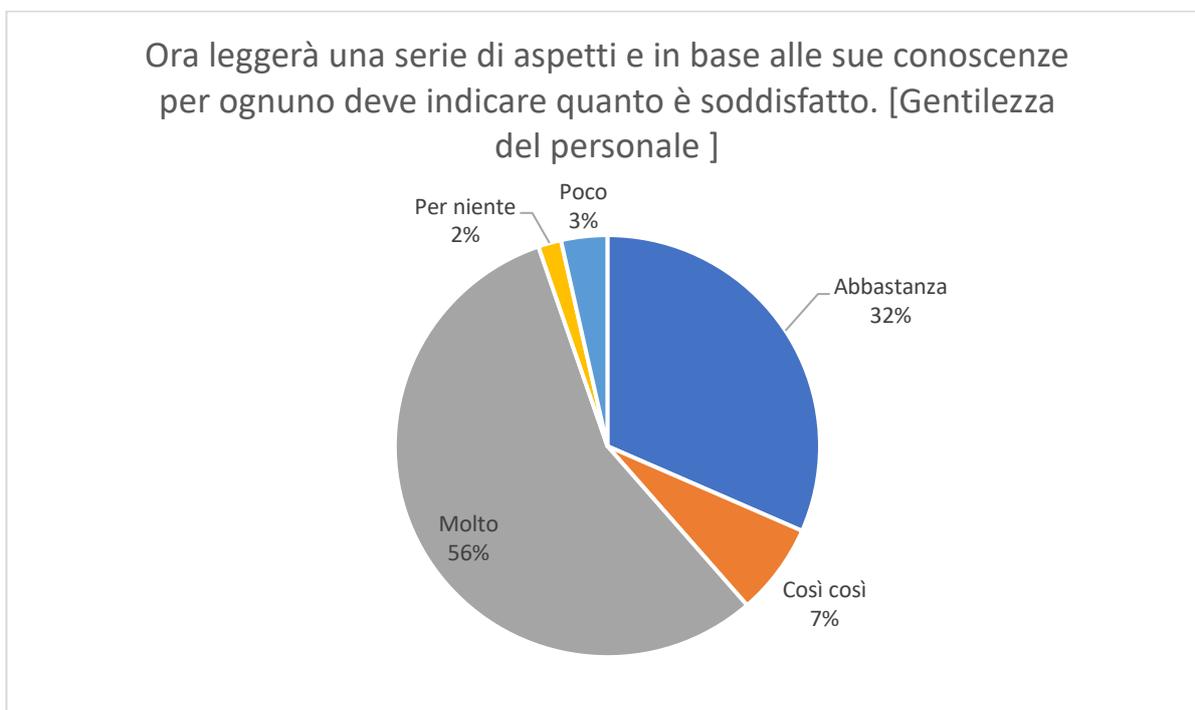


Tabella 173



Seppur **solo il 6%** dei bambini abbia richiesto una **dieta speciale** e/o alternativa (Tabelle n. 8 e n. 9), il giudizio complessivo su tale parte del servizio risulta buono (35%) o molto buono (26%) per la maggioranza delle famiglie. Risulta però **un 35% di genitori mediamente o poco soddisfatti da tale possibilità** di scelta.

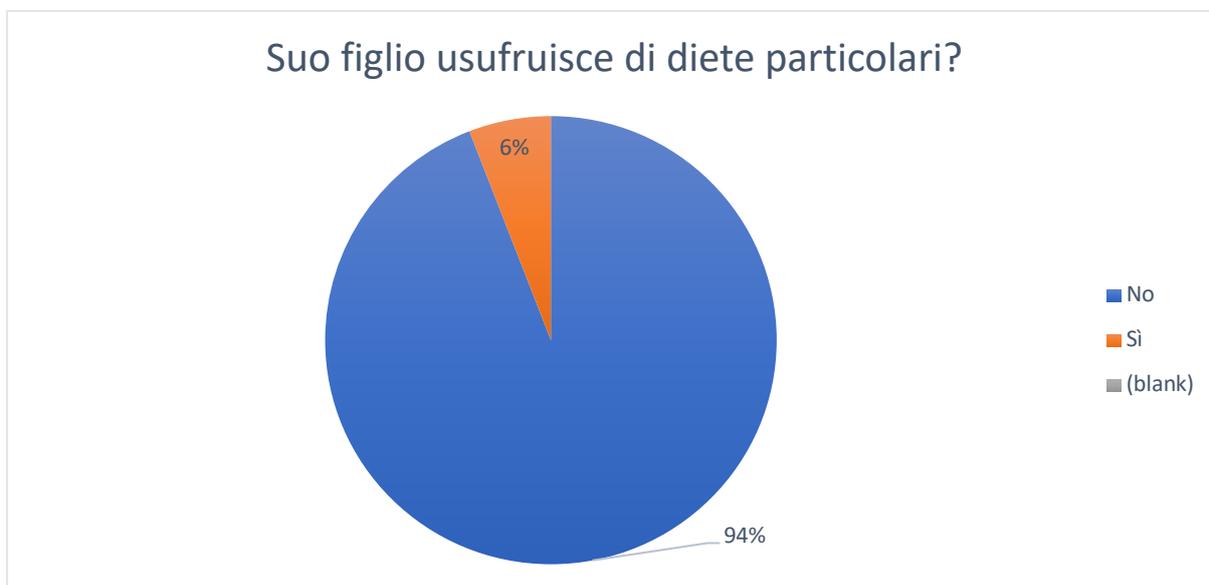


Tabella 174

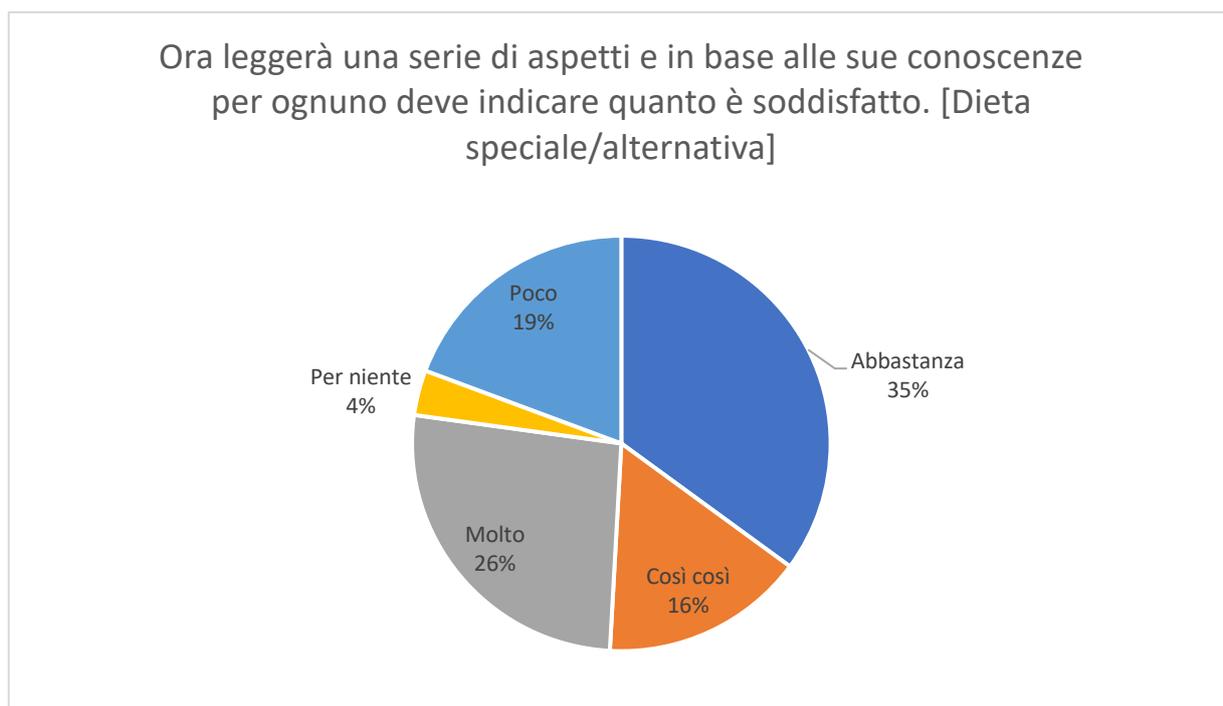


Tabella 175

Ai genitori è stato poi chiesto di indicare in quale percentuale i bambini mangiassero e apprezzassero le diverse portate. Come riportato anche dal personale docente, la portata più apprezzata sembra essere il primo (Tabella n. 10). **Il 62% dei genitori infatti dichiara che il/la figlio/a mangi il piatto per intero** e solo il 26% crede ne mangi la metà.

Confermati anche i parametri per il secondo (Tabella n. 11): il **40% circa dei bambini mangia solo metà della porzione di secondo** che riceve mentre il 33% sarebbe solito mangiare l'intera porzione. Il 26% dei bambini non mangerebbe affatto il secondo secondo quanto dichiarato dai genitori.



Molto apprezzato anche il pane (Tabella n. 12) che viene mangiato interamente dalla maggioranza dei bambini a mensa.

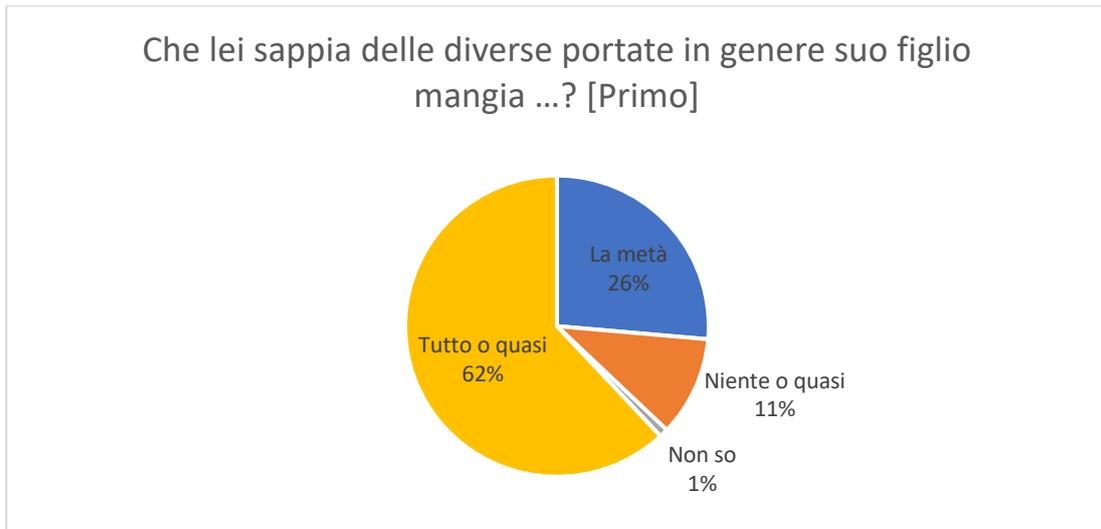


Tabella 176

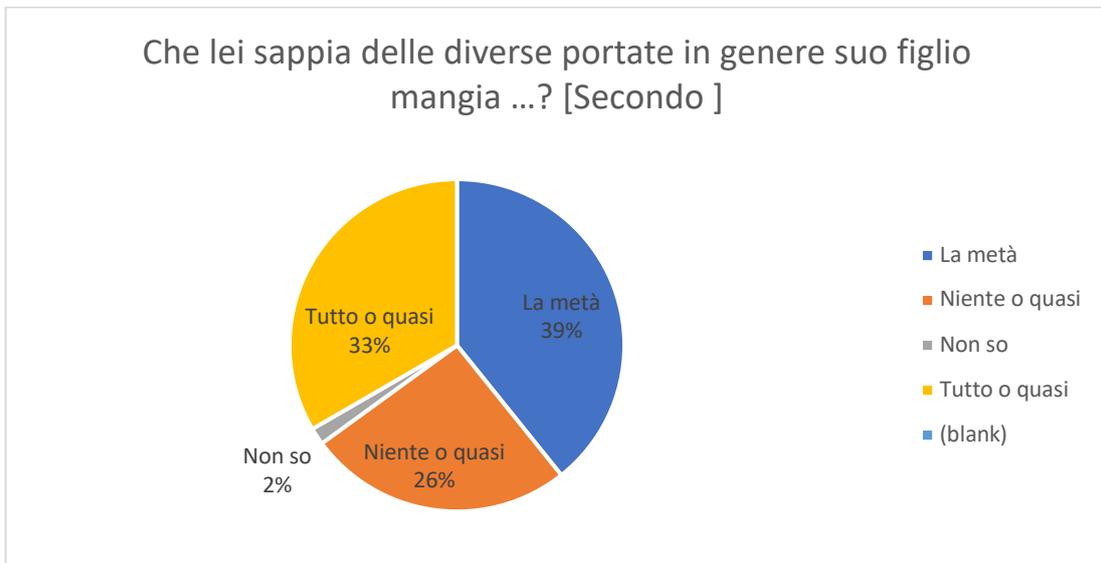


Tabella 177

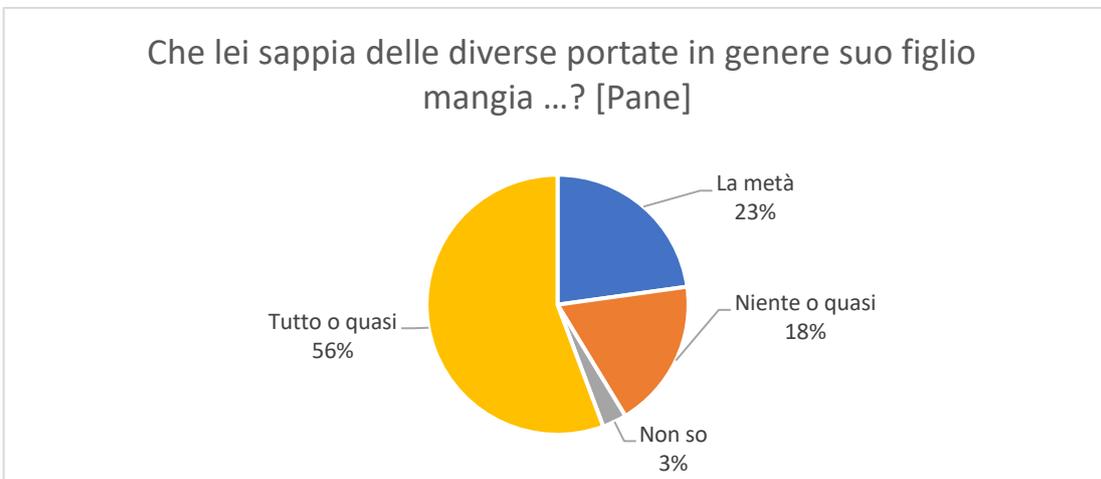


Tabella 178



Per quanto riguarda frutta e verdura (Tabelle n. 13 e n. 14), **i bambini sembrano apprezzare particolarmente la frutta**. Il 46% dei genitori afferma che il/la figlio/a mangia interamente la sua porzione e il 26% la metà. Solo il 32% pensa che i bambini non mangino per nulla la frutta.

Più difficile, come conferma quanto emerso dal report del personale docente, il rapporto con **il contorno**. Solo il 21% dei bambini non ha problemi a finire la sua porzione, mentre **la maggioranza (48%) preferisce non mangiarlo del tutto o quasi**. Il restante 27% pensa che i suoi figli mangino circa metà porzione di verdura in mensa.

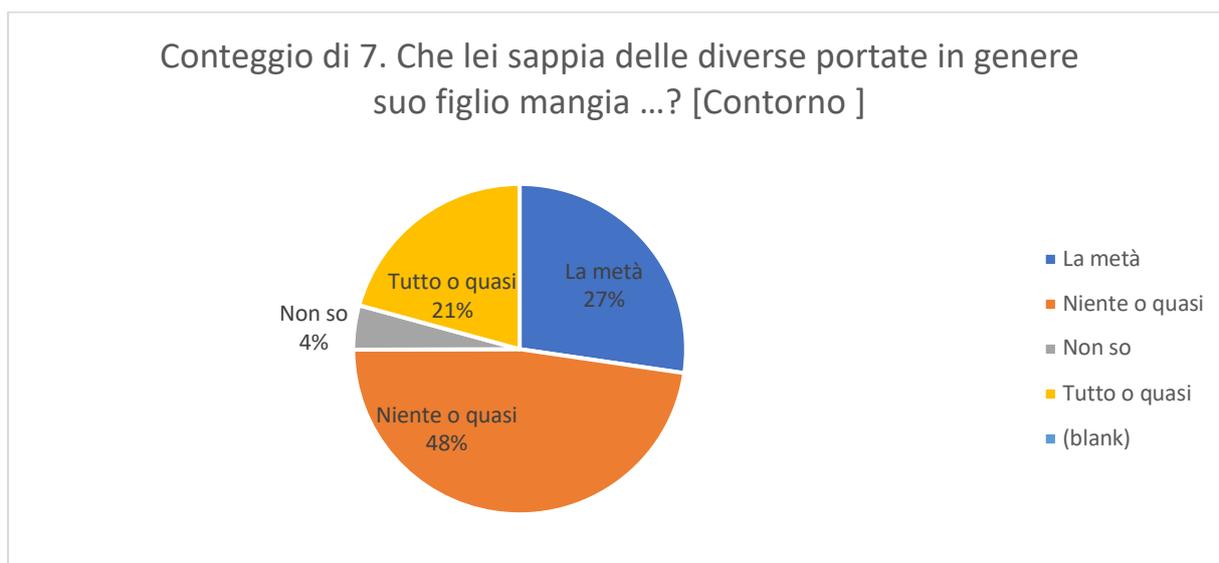


Tabella 179

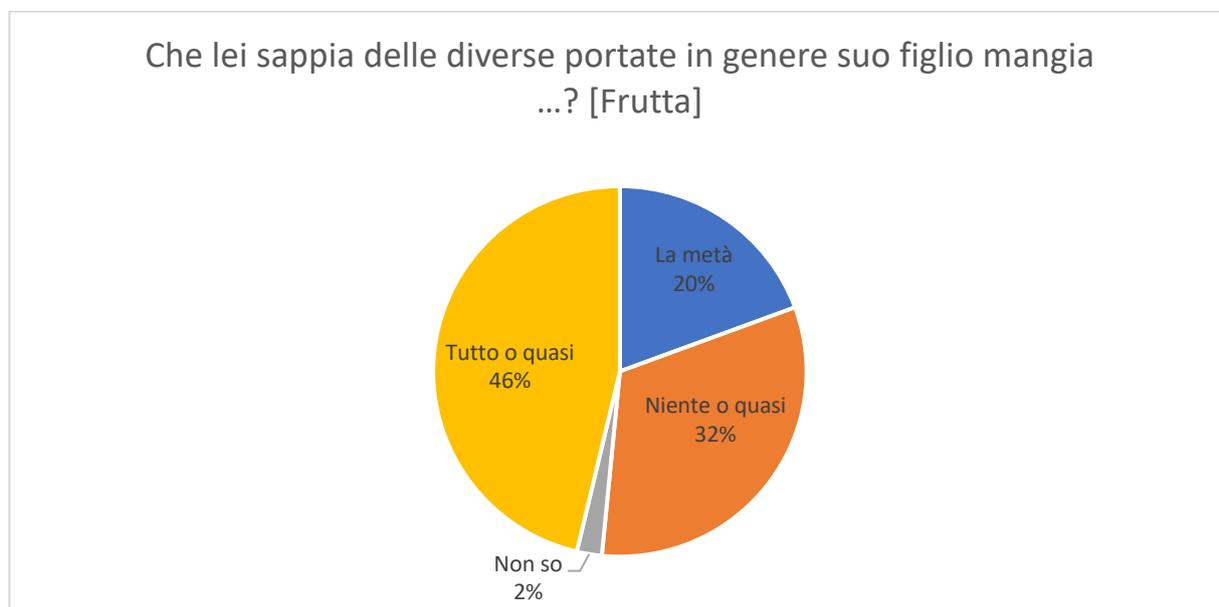


Tabella 180



Il **50% dei genitori** ritiene che l'offerta proposta dalla mensa rispetti **abbastanza** le caratteristiche dei valori nutrizionali necessari per i bambini (Tabella n. 15).

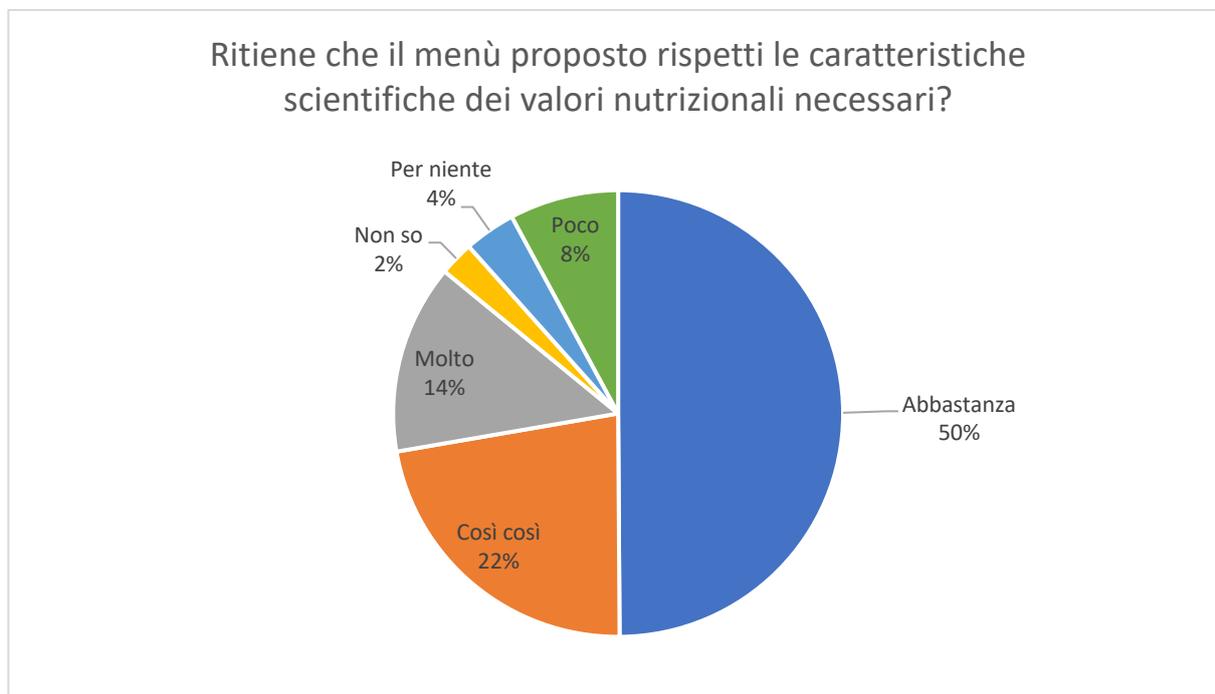


Tabella 181

Per la maggioranza dei genitori l'attenzione per la qualità e, soprattutto, **provenienza del cibo** (Tabella n. 16) è un tema che si fa via via più importante. Per il **51%** dei genitori è fondamentale che gli alimenti utilizzati siano di natura BIO. Ancora **maggiore (68%) è il desiderio che i prodotti utilizzati siano locali e ove possibile a KM 0** (Tabella n. 17).

Risulta comunque piuttosto soddisfacente la valutazione sulle scelte alimentari (Tabella n. 18) portate avanti dal servizio mensa della scuola.

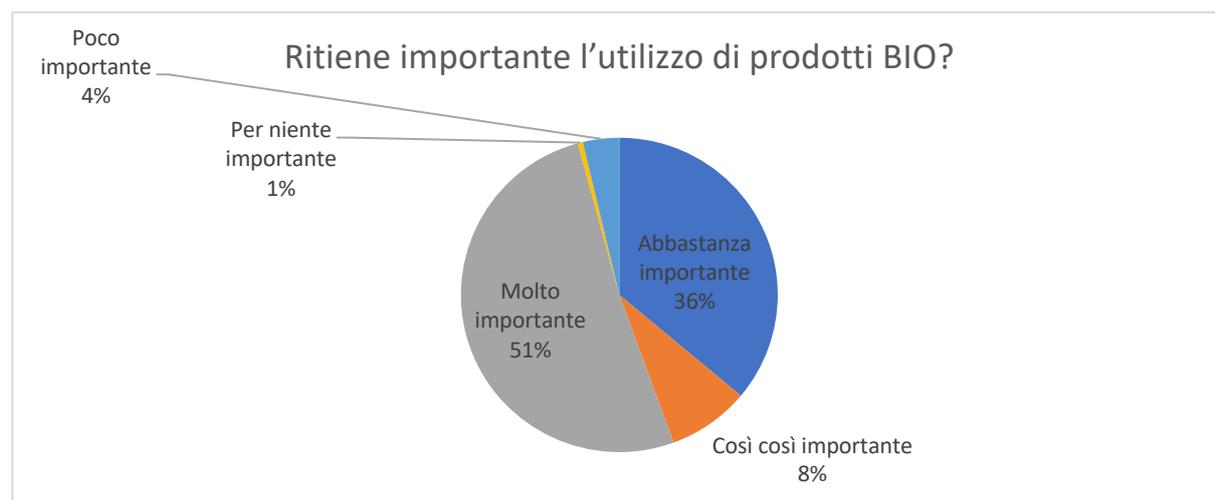


Tabella 182



Ritiene importante l'utilizzo di prodotti km0 provenienti da produttori locali?

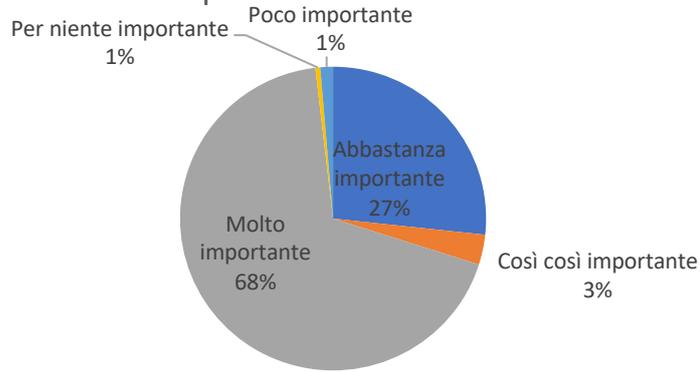


Tabella 183

Valutazione sull'attenzione alle scelte alimentari

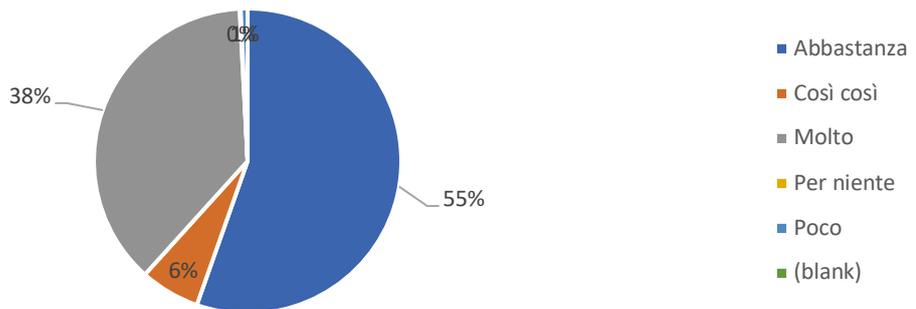


Tabella 184

Il livello del servizio in quanto a prodotti, ricette e materie prime, sembra essere piuttosto stabile (Tabella n. 19). La maggioranza dei genitori dichiara di apprezzare il servizio come pari o superiore agli anni precedenti.

Valuti la qualità delle ricette, dei prodotti e materie prime legate all'apprezzamento dei vostri figli senza contare per un attimo l'organizzazione legata alla situazione pandemica da Covid-19

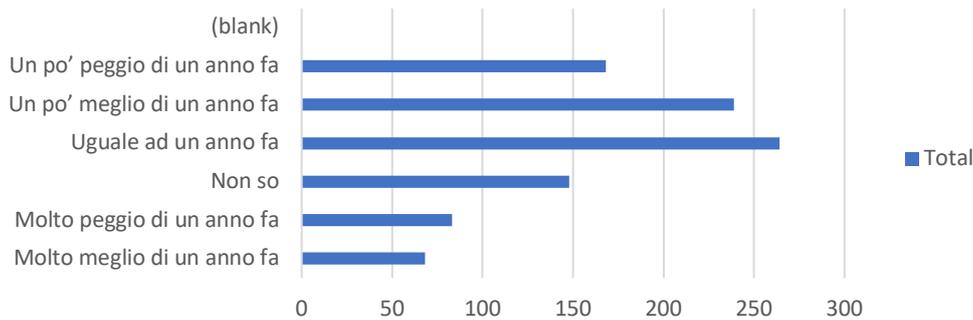


Tabella 185



Apprezzata dall'83% dei genitori anche la capacità di riorganizzazione post-Covid del servizio (Tabella n. 20) per garantire la gestione della mensa in sicurezza da parte dello staff, del personale scolastico e dei bambini. Solo il 3% non è per nulla soddisfatto.

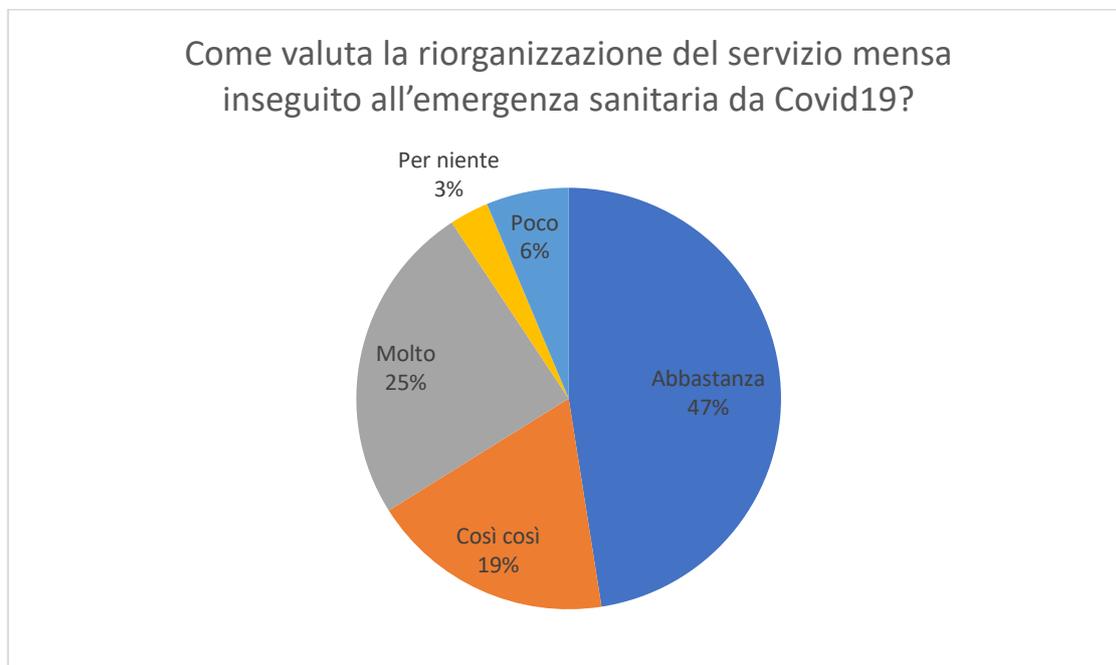


Tabella 186

I genitori si dichiarano, inoltre, **molto favorevoli (29%)** o **favorevoli (34%)** all'attivazione di programmi educativi in collaborazione con il Comune di Asti (Tabella n. 21) per sensibilizzare i bambini a un'educazione alimentare più consapevole.

Allo stesso tempo, il **40% dei genitori lamenta una scarsa comunicazione** sui servizi mensa e sulla proposta scolastica. Sarebbe importante ragionare sulle modalità più efficaci per la ricezione delle informazioni adeguate da parte delle famiglie (Tabella n. 22).



Valutazione per la propensione verso un programma educativo alimentare in collaborazione con l'amministrazione comunale

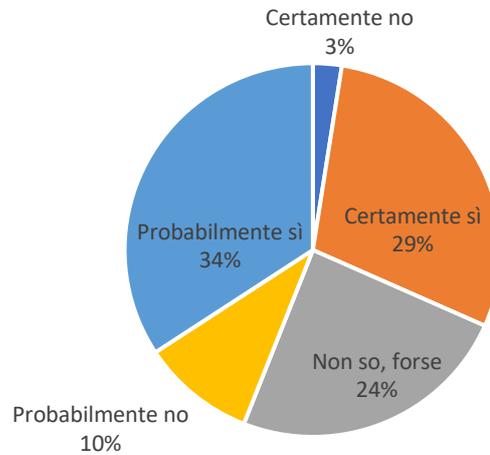


Tabella 187

Valutazione sul ricevere informazioni adeguate

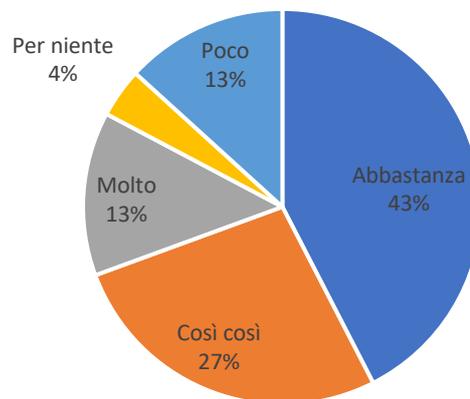


Tabella 188

SUGGERIMENTI E CONSIGLI

Ai genitori, infine, è stato chiesto di lasciare eventuali suggerimenti e opinioni per il miglioramento del servizio. Di seguito, quanto emerso:

Proporre i contorni con condimenti più squisiti, più graditi ai bambini, magari fatti soffriggere con aglio e olio . I miei bimbi lamentano questa cosa e sono bambini abituati a mangiare tutto, ogni giorno alimenti sempre diversi e sani. Grazie

Desidererei maggior introduzione di legumi e cereali, maggior varietà di ricette, reintroduzione di zuppe e minestre, abolizione di fruttino (e ancor di più budino e succhi) a favore di frutta fresca, eventualmente da proporre a metà mattina invece che a pranzo per favorirne il consumo.

Ritengo prioritario che una mensa scolastica seria promuova e favorisca l'introduzione di abitudini alimentari sane, anche se la maggioranza delle famiglie dovesse esprimersi in favore di ricette meno salutari e più gradite.



Mia figlia segnala scarso gradimento anche di ricette/ prodotti semplici (pasta al pomodoro, pesce, formaggio) che mangia abitualmente a casa.

Gradiremmo maggior proposta di verdure, legumi e cereali (a maggior ragione nel menù senza carne e vegetariano), favorendo ricette che siano gustose ma anche con maggior apporto di proteine vegetali. Gradiremmo la reintroduzione di zuppe e minestre e la proposta di frutta fresca quotidiana (contrariamente a quanto avvenuto a inizio anno, con frequente proposta di dessert, succhi e fruttino). Siamo a favore della riduzione di rifiuti (soprattutto stoviglie usa e getta) e del recupero del cibo avanzato.

Ch che vengano più incontro ai gusti dei bambini e che ci siano più piatti di pasta e carne con molto meno verdure o legumi

Un miglioramento

Sì. Questa società (candy) lavora in modo miserrimo.

Migliorare la qualità della materia prima usata nella preparazione dei piatti

Primo secondo piatto separati caldi e meno olio in preparativi come cotolette e cibo fritto

Cibo più caldo

Niente perché fortunatamente mangerà a casa

Maggiore qualità e più elasticità rispetto ai gusti dei singoli

Più varietà nei primi riproponendo minestre e minestrini, eliminare arrostiti o spezzatini che non sono graditi a i bambini, più varietà nelle portate di pesce, e i piatti devono arrivare caldi!!

avrei piacere che tornassero le bottigliette d'acqua

Credo sia indispensabile poter fare scegliere al bambino la variazione di pasta in bianco quando il condimento non è apprezzato.

Che il cibo sia più caldo e meno annegato nell'olio e che la pasta non sia un blocco dove condita e dove no

Che non venga più proposto, per esempio, una palla di spinaci come contorno , e che ci sia la possibilità di portare a casa gli avanzi (se degni di nota)

Meno pasta AL POMODORO! mia figlia mangia di tutto ,ma è stufa di pasta al pomodoro a scuola. E pasti caldi, non freddi

Se il bambino chiede la pasta bianca con olio spero gli venga data

Niente di più

Più attenzione a soddisfare i bisogni dei bambini

Che sia migliore e che la temperatura del cibo sia giusta cioè calda non freddissima come è successo questo anno. Grazie

Meno pasta al pomodoro

La pasta in bianco e il riso in bianco condarli con più olio. Consegnare cibi caldi.

trovo ancora poco equilibrato il menù proposto. Sono stati aggiunti dei sughi più elaborati con aggiunta di panna o ricotta (in sugo o pesto) che non hanno ragion d'essere e sono poco apprezzati. Prediligerei preparazioni più semplici che facciano apprezzare i sapori di un semplice sugo di pomodoro o di un pesto, o in alternativa una pasta all'olio con ricotta.

Cibi ,selezionati km 0 ,cotture adeguate e non stracotte .Per i cibi caldi la temperatura ,non tiepida o fredda.

Possibilmente prodotti di stagione e di una certa qualità.

Come si comporterebbe la ditta se cucinasse per un suo figlio o nipote?

Fateci anche pagare di più ma alziamo la qualità.

Per mesi e mesi si è servita insalata strapiena di aceto e nessuno della ditta si è chiesto il perché nessuno la mangiasse.

Ecco, manca l' attenzione, manca la preoccupazione verso i piccoli.

Qualità migliore delle materie prime, condimenti adeguati e menù più vario.

Abbassare i costi

Punterei all'uso di preparazioni il più semplice possibile, ma che siano anche accattivanti per i bambini, soprattutto per far apprezzare le verdure. Inoltre cercherei di fare educazione alimentare anche alle famiglie, facendo comprendere l'importanza di un'alimentazione che comprenda un'ampio consumo di frutta, verdura, legumi.

Mi auguro migliori perché altrimenti sospenderò di utilizzare il servizio che invece sarebbe un aiuto per la famiglia.

Molte più ricette

pur troppo, molto spesso, mi viene riferito che il cibo viene servito freddo. che, soprattutto il secondo (di carne o pesce) ha odore e colore poco gradevoli, che non li rendono appetibili, spesso puzzano fortemente tanto da non poter essere neanche assaggiati. inoltre, vorrei segnalare come grava mancanza il non utilizzare del pane imbustato con Nylon di protezione (protezione per il Covid che ad esempio si trova in altre mense) e inoltre, che la pagnotta nuda, viene appoggiata sul tavolo e non sulla tovaglietta, per cui non viene consumato per questioni igieniche.



Credo che per una mensa scolastica non ci vadano ricette complesse o piatti gourmet, ma buoni prodotti di base, cucinati con cura e serviti caldi. Un buon primo e un secondo semplice, permetterebbero ai nostri figli di consumare un pasto funzionale alla loro crescita. In questa situazione, in cui i cibi della mensa sono percepiti come sgradevoli, credo si crei solo un doppio spreco: economico per le famiglie e ecologico, in cui la maggior parte degli alimenti viene buttata.

chiedo per tanto, che la situazione della mensa scolastica venga rivista, venga migliorata la qualità dei prodotti utilizzati per le preparazioni, che le preparazioni siano cucinate con maggiore cura e attenzione e che i pasti siano serviti caldi. sperando che almeno il pane possa essere imbustato e protetto.

credo la mancanza di cura e attenzione verso la mensa scolastica sia un indice di grave incuria verso i nostri bambini e ragazzi e che sia responsabilità del Comune una maggiore vigilanza su questo tema.

grazie

Introdurre frutta per merenda . Variare più verdure e frutta

Pasti caldi e più generosi, miglie di cottura

Portare cibi caldi e in orario e modificare un po' l'alimentazione

,cibo più caldo,fare attenzione a quello che i bambini gradiscono di più.Che sia servito tutto quello che c'è in menu,che è la cosa più importante

Più comunicazione in merito alle ricette, cambiare portata se molti bimbi non gradiscono

La valutazione di piatti sostitutivi a quelli che non vengono mangiati e valutare per i contorni qualcosa che li renda più appetibili

E visibilmente più piacevole in modo che anche la verdura venga mangiata e non sprecata

Pietanze gustose, non ripetitive

Cibi più caldi, servire tutto il menu non lasciare la scelta al bambino

Nel limite del possibile sarebbe bello introdurre di tanto in tanto nei menù a tema anche dei piatti tipici di altri paesi,per una migliore comprensione della multiculturalità che caratterizza le nostre scuole. Non mi dispiacerebbe ,anche solo 1 volta al mese, un dolce preparato nel centro cottura per esempio una torta di mele.

Mi aspetto piatti gustosi, materie prime prima scelta, chiarezza nelle informazioni (ingredienti, ricette)

Avere la possibilità di modificare il menù,in maniera che l'alunno non rimanga a digiuno per tutto il giorno visto il costo dei pasti!la dir poco elevato se si lavora in due.anche se si compilano questionari il servizio mensa lascia desiderare

Menù più equilibrato e più qualità delle materie prime, prezzi adeguati e temperatura idonea dei cibi .

Mi aspetto un menù vario, con ricette appetibili, sia nella preparazione che nella presentazione, in un contesto di educazione alimentare efficace

Varietà e cura nella preparazione, anche di ricette semplici, con attenzione ai prodotti stagionali. Temperature e cotture adeguate

Mi aspetto un miglioramento della varietà dei cibi in menù, con attenzione alle ricette e alle preparazioni, in un contesto di educazione alimentare efficace

Mi aspetto che finalmente si possa avere un servizio di qualità: alimenti sani ed equilibrati (NO menù ripetitivi con le stesse pietanze che girano...inodori e insapori!), varietà di ricette, stagionalità di frutta e verdura, cura nelle preparazioni, temperatura dei cibi adeguata, rispetto delle porzioni previste (NO piatto tris), abbandono di stoviglie usa e getta (piatto in porcellana, posate in acciaio e caraffe! NO plastica). Mi aspetto che continui ad essere misurato il gradimento dei bambini e delle famiglie. Mi aspetto che ci sia più controllo (ma i controlli vengono fatti? Da chi? Come? Con quale frequenza? Con quali strumenti?) Mi aspetto che di fronte a mancanze gravi le ditte vengano finalmente sanzionate! Sono stufo di pagare per un servizio scadente.

Mia figlia mangia poco niente quindi creare piatti che possono ispirare ed invogliare tutti nel mangiare.creatività nel roporre gli alimenti

Sperando di tornare a pranzare in sala mensa spero in un servizio meglio organizzato per mantenere meglio le portate calde

Il menù esposto non sempre corrisponde a ciò che poi viene servito in quella giornata.

Troppo spesso avvengono variazioni non comunicate.

Inoltre non viene considerato il tempo necessario al bambino per terminare il suo pasto. Occorrerebbe, soprattutto alla scuola dell'infanzia, valutare ciò che il bambino è solito mangiare ed evitare, ad esempio, di togliere un piatto con una porzione consumata solo a metà per servire un piatto di seconda portata che con ogni probabilità il bambino non consumerà. I bambini non sono tutti uguali ed hanno tempistiche differenti che andrebbero tenute in considerazione.

Mi aspetto un miglioramento sostanziale. Qualità/quantità/prezzo devono essere proporzionati

Io non vedo cosa mangiano i bambini, le risposte le ho avute da un bambino di sette anni, le cose che non mangia sistematicamente sono il pane (proverei magari con dei grissini, il pane fornito è molto gommoso) e la frutta (cosa che generalmente mangia volentieri.. ma quella che arriva a casa sembra di plastica e non sa di niente).



Io pensavo che c'è sono tantissimi bambini che non possono mangiare tutti type di carne per motivo religioso a scuola è che il Comune deve fare un cosa per loro...

Migliorare la qualità del cibo, più prodotti freschi e non surgelati che non hanno sapore.

Sicuramente spero in un cambio di ricette

Sostituire i cibi che vengono ampiamente avanzati dai bambini

Un grande miglioramento della qualità

Cucinare meglio

No, per adesso, mia figlia è soddisfatta

Che migliori il servizio. Rapporto qualità prezzo e quantità. A volte manca il bis per chi non mangia il secondo

Migliorare la qualità dei cibi, delle ricette e dei cuochi.

L argomento mensa è sempre molto dibattuto. Io mi fido del personale che lavora faticosamente e capisco che nella grande distribuzione è difficile non cadere in qualche errore sicuramente involontario. Non ho nulla da consigliare mi affido a voi perché so che cercate di fare il bene dei nostri bimbi

Cibi un po' più conditi

visto che la classe di mio figlio mangia sempre per ultima cercare di avere i piatti ancora caldi

Non ho nulla da consigliare mi fido del personale e delle loro scelte che comprendo essere molto difficili e delicate nelle grandi distribuzioni

Preparazioni più gradevoli: è inutile, ad esempio, fare la carne impanata al forno x evitare il fritto se poi la carne diventa non masticabile alla maggior parte dei bambini. O chiedere di assaporare il sugo se non si toglie acidità in preparazione.

Mi aspetto una maggior qualità del cibo.

Credo sia doveroso dare l'opportunità di un pranzo al sacco, gestendo la complessità dell'organizzazione e responsabilità connesse. Almeno dalle medie.

La sproporzione tra costo e gradimento è eccessiva.

Non si tratta di ragazzin* viziati* ma di pasta che spesso è scotta, carne non gradevole alla vista e olfatto ("hamburger grigio"), pomodori acidi etc. I resoconti giornalieri, da anni, sono questi. E pane lasciato centro tavolo e non su tovaglietta. Spesso non lo vogliono x questo.

A volte i piatti sono molto insipidi e servirebbe più condimenti

Sarebbe bello se alcuni piatti avessero un aspetto simpatico per invogliare i bambini a mangiare qualcosa che solitamente non gradiscono

Spero che la qualità del cibo servito migliori, perché i bambini non sono per niente soddisfatti e vengono a casa affamati

Più variazione del cibo, delle ricette proposte. E variazioni della frutta fresca.

Il pane è duro, la frutta è sempre la stessa e il budino che farebbe piacere e' stato tolto. Come fanno i bambini a sbucciarsi la mela da soli con coltello Di plastica?? I fruttini hanno veramente stancato.

Qualità, piatti appetibili e puntualità

cibo migliore

Mio figlio si lamenta spesso che la pasta arriva fredda

Che il cibo arrivi caldo ai bambini

Cibo adatto a bambini più semplice per poter essere mangiato da tutti i bambini

Migliorare le ricette, il gusto negli piatti. Variare di più, utilizzare frutta fresca di stagione.

Maggior puntualità nella consegna, porzioni adeguate anche nel secondo turno

Menù più mangiabile

Vorrei esprimere la mia opinione per quanto riguarda gli avanzi buttati. È un peccato buttare via tutto il cibo avanzato, forse nei canili o altri posti dove si ospitano animali li prenderebbero volentieri.

Un servizio mensa più organizzato. Varietà nelle ricette e soprattutto pasti caldi

È importante la semplicità dei piatti sempre meno lavorati e la qualità delle materie prime. Evitare carni rosse e salumi. Introdurre cereali legumi pesce Di buona qualità!

Poter scegliere o sostituire un alimento

Assaggiare le portate durante la preparazione per evitare che siano troppo salate

Migliore qualità, cura nella preparazione, temperature adeguate, più addetti, cibo casalingo, semplice, ma curato, anche nei condimenti

A sentire le insegnanti, spesso, le pietanze dei bambini rimangono nel piatto senza essere consumate.

Bisognerebbe capire il perché! Il cibo non e' buono o non e' adeguato e/o di gradimento per i piu' piccoli???

Monitorare personalmente la situazione nelle classi sarebbe un suggerimento per trovare delle soluzioni adeguate, per tutti. Il cibo non dovrebbe essere sprecato, soprattutto oggi, in una situazione di crisi generale non è accettabile pagare un servizio senza un riscontro positivo per i nostri figli!



Cucina semplice, ma ben curata, anche nei condimenti, temperature adeguate, puntualità, più personale, maggiore qualità dei prodotti

Diminuirei i condimenti fatti col sugo rosso per la pasta (2 volte a settimana) e prestarei più attenzione con il sale

Una maggiore varietà nel menù

Proporre ai bambini non solo pasta e sughi ma soprattutto Pasta con legumi, patate, non solo vellutate. Una cucina più familiare come a casa.

Per me va bene

Cibi più caldi

La mensa dovrebbe avere garantire piatti più gustosi, caldi e di maggior qualità.

Adeguare i cibi alla fascia d'età dei bambini

Considerando che si tratta di mensa, cibo caldo e almeno una pasta decente. Per quanto riguarda l'uso di olio ad esempio sulla bresaola, di essere parsimoniosi non come a oggi che si mangia olio e bresaola.

Prestare maggiore attenzione alla consegna/distribuzione del cibo: in orario, caldo e in quantità adeguata (spesso chi mangia al secondo turno è penalizzato)

Che vengano ascoltati di più i bisogni dei bambini per evitare che come il mio lasci tutto nel piatto e rimanga a digiuno per tutta la giornata

che si migliori un po', di più sui primi piatti non dargli sempre riso e che il cibo sia più caldo

Noi non sappiamo cosa mangiano i

Mia figlia si lamenta della modalità di preparazione di alcuni contorni (es. zucchine)

Vorrei suggerire verdure un po' più condite

e quando viene servito il pesce possibilmente senza lisce. Eventualmente sarei favorevole al pranzo al sacco.

Rimanendo sempre nei cibi sani piatti comuni che i bambini possano mangiare ad esempio riso alla zucca è un piatto insolito e meno insipidi e più caldi lamentano che il cibo sia freddo. Grazie

Maggiore qualità dei prodotti, maggiore attenzione alla preparazione e presentazione ai bambini, riduzione della presenza mensile del menu pizza che attualmente è presente due volte in un mese

l'esempio in primis deve essere dell'educatore/maestro/a della classe; fare porzioni più piccole x evitare sprechi e poi concedere il bis

La bimba si lamenta sempre quando mangia in mensa perché freddo e non gradito. Forse sarebbe opportuno coinvolgere i bimbi nella preparazione dei menù, magari dopo corsi di sensibilizzazione all'alimentazione sana Maggiore qualità delle materie prime e nella preparazione

Se un bambino salta una portata perché non di suo gradimento, mi aspetto che gli venga data una porzione un po' più grossa per la secondata portata e non che rimanga a stomaco vuoto fino al pomeriggio. Quindi,

chiedo che chi porziona sia un po' più flessibile

migliore qualità del cibo

Più possibilità di modifica. Pago troppo rispetto a ciò che mangiano

La possibilità di prendere secondo alternativi più gustosi. I legumi sgocciolati e inseriti come secondi non sono graditi.

Mio figlio si lamenta di avere poco tempo x mangiare, di non riuscire a sbucciare la frutta con le posate in plastica.

Qualcosa per migliorare la temperatura del cibo

Spero si possa tornare ad utilizzare meno materiale usa e getta

Non ne usufruiremo più

Piatti più curati e primi meno annacquati

Suggerisco un menu più variegato che comprenda anche legumi. Un menu che (per bambini della primaria) non contenga frutta da sbucciare con coltelli di plastica.

Piatto alternativo visto che pago e il bambino non mangia

Vorrei poter usufruire del servizio pranzo al sacco. In attesa di poterlo fare chiedo che venga posta molta più attenzione ai protocolli di igiene degli alimenti: indipendentemente dall'emergenza covid, ad esempio, il pane andrebbe servito imbustato e, di certo, non direttamente sul tavolo. I piatti non devono essere freddi. La carne, soprattutto quella cotta, non dovrebbe avere un cattivo odore e colore.

Quantità più adeguate (spesso manca il cibo all'ultimo turno) più varietà (la frutta è sempre la stessa) più possibilità di controbattere la ditta che somministra (es: non arriva abbastanza cibo o arriva freddo: non prendi i soldi).

Sicuramente cibi serviti CALDI!

Costi più bassi. Meno preparazioni ma, più qualità dei prodotti (es. sugo, pesto, formaggi, carne di miglior qualità). Piatti più semplici. Prima non ho crocettato "preparazione prodotti meno sani" ma, intendiamoci sul "meno sano": una carne impanata nell'olio, un wurstel, una patatina fritta..per una volta ci sta. C'è una



sproporzione enorme tra costo e consumo-gradimento.

Le mense nel privato funzionano (i miei figli adorano mense al centro estivo): come mai? Cosa cambia? Allora non è un discorso di palati viziati ma di cibi semplici che devono essere gradevoli a vista e olfatto. E arrivati alle medie, basta. Si dia libertà di scelta di pranzo al sacco consumato a scuola. Grazie

Più attenzione nella scelta delle materie prime e preparazione dei piatti e maggior informazioni su ricette e modalità di preparazione delle portate.

Più attenzione nella scelta delle materie prime e preparazione dei piatti e maggior informazioni su ricette e modalità di preparazione delle portate.

Molti bambini vogliono la pasta bianca e non è possibile averla. Non dovrebbe essere difficile prevedere l'alternativa. Lamentano cibi talvolta freddi e duri. Potrebbe essere utile, visto che al momento sono state sospese le verifiche dei genitori sul posto, che venisse messo a disposizione un vassoio in più (una porzione) del cibo, a scuola, che i genitori della commissione mensa potessero andare a ritirare all'ora indicata (una volta ogni tanto, magari da concordare)

Non ritengo che sia adeguato dare frutta tipo mela con tutta la buccia ..molto acerba ...in quanto i bambini ,sono impossibilitati a tagliarla e magari causa dentizione non riescono a morderla . Sarebbe ideale dare porzioni magari già tagliate in sacchetti sigillati. Grazie

Sarebbe interessante vedere pubblicato su un sito internet come vengono preparati i cibi, quali prodotti vengono utilizzati, dove sono acquistati per scuola o istituto.

Grossi problemi con la frutta. come possono sbucciare la frutta con un coltello di plastica???? tutte le volte la frutta me la porta a casa. non si potrebbe dare già tagliata?

Mia figlia non riesce a mangiare alcuni dei piatti proposti e per questi non c'è mai un'alternativa. Per questo si potrebbe chiedere in anticipo per ogni classe chi vuol sostituire un primo o un secondo: chi non mangia la frittata ha il formaggio o il prosciutto.

Migliore qualità degli alimenti proposti e

Un servizio più attento ai bisogni di ogni bambino

Più varietà di alimenti e che sia valutate le opzioni dei bambini.perché spesso i miei figli mangiano solo il primo e la frutta perché il resto non gli piace e loro mangiano tutto a casa.

Migliorare la qualità dei prodotti, più utilizzo di prodotti del territorio e di stagione, monitoraggio periodico del gradimento da parte degli alunni

Nessuna

Fare arrivare la frutta già tagliata e pulita

Io Spero che mia figlia impari a mangiare Tutto ma nel caso nn lo faccia poter avere un alternativa anche semplice ...xché il costo a pasto nn è poco e che lei nn mangi dispiace

Insistere su piatti sani ed equilibrati anche se non sempre graditi ai bambini e ridurre le dosi Visto che tanti non consumano interamente le porzioni e così ridurre gli sprechi

che mettano il parmigiano il limone con il pesce e a fine pasto frutta che possano mangiare i bambini e mettere budino o torte

Che si ritorni a mangiare in mensa

Che il cibo arrivi caldo.

Quando viene servito il pasto ai bambini deve essere caldo e non freddo.

Voglio una mensa migliore, in termini di qualità del cibo, di gusto, di temperature, di porzioni ecc... Il costo pagato non è ragionevole rispetto alla qualità scadente del servizio offerto. Se non cambierà qualcosa deciderò di non far mangiare più mio figlio a scuola.

Spesso mancano le porzioni per tutti e il cibo è freddo, le società devono sapersi organizzare anche in emergenza altrimenti perdono i requisiti per garantire il servizio, la dieta spesso non varia questo si può accettare ma piatti crudi o Scotti e freddi questo no! I formaggi tipo stracchino o crescenza li eliminerei dal menù, basta un pacchetto chiuso male a far inacidire il prodotto, sostituirei ogni tanto la frutta con dello yogurt o del budino!

Cibi sempre più del nostro territorio e meno consumo di posate monouso..portiamole da casa. Grazie

Piatti spesso freddi e "collosi" da quello che raccontano i bambini

Richiedo che venga inserita della frutta di facile consumo per i bambini (ad. es come fanno a pelare i kiwi in classe?)

Il cibo non è abbastanza caldo, di conseguenza ne perde anche la qualità. Una maggiore varietà degli ingredienti/condimenti.

Se possibile il biologico a km zero.

Chiederei per favore di non aggiungere sale sui formaggi e sostituire i piatti che i bambini rifiutano spesso (come ad esempio le carote rape' che vengono sistematicamente rifiutate da mia figlia). Grazie

Di sostituire i piatti che i bambini rifiutano.

Che sia migliore ancora di più



Forse far mangiare in classe i ragazzi a portato una maggiore tranquillità e convivialità nel momento del pasto secondo da mantenere

Più comunicazione con le famiglie, magari mandare Mail con il menù e nel caso ci fossero delle variazioni. Per quanto riguarda le porzioni non saprei dire.

In più diminuirei l'utilizzo dei carboidrati, alternandoli con i legumi perché in alcune giornate ho notato pasta come primo, patate come secondo più pane.

Maggiore qualità dei cibi e delle preparazioni

Miglioramento delle ricette e degli ingredienti

Qualità dei cibi sempre migliore

Semplicemente qualità

Primi più abbondanti

Che ci siano dei piatti più vari tutti i giorni e tutte le settimane

Mi aspetto possa migliorare il servizio mensa in termini di qualità del cibo e numero dei collaboratori.

Non inserire più la pizza

Spero che le scelte e la qualità sia più curata

Che i cibi non vengano più serviti freddi

Sarebbe meglio proporre piatti più semplici e curare meglio i secondi piatti.

Aumento del personale per rispettare gli orari della somministrazione dei pasti

La puntualità dell'orario per la somministrazione

Per prima cosa è necessario puntare sulla qualità della materia prima e sulle ricette. Lo stesso cibo può essere proposto in modalità che saranno rifiutate oppure molto gradite. Molto dipende da come vengono cucinati e proposti i piatti. Ma i cuochi sono formati? Quanti sono? Quanti pasti devono preparare? Forse il personale non è in numero adeguato... E poi, rimettete piatti di ceramica e posate normali. È impossibile tagliare secondo e frutta con coltelli di plastica. E poi...che spreco, quanti rifiuti! Ma ci rendiamo conto che il rispetto per l'ambiente lo si insegna anche a tavola? Per favore, cambiamo sistema. Magari si potesse tornare alle cucine interne. Forse si dovrebbe verificare la possibilità concreta di farlo! Se l'Amministrazione avesse davvero a cuore la salute dei nostri bambini dovrebbe pensarci....

Sinceramente è difficile quando non provi il cibo e tuo figlio, 9 volte su 10., si lamenta di cibo non buono, o freddo, che non ha mangiato, che le polpette non sono cotte, sapore strano... Sottolineo che mio figlio mangia di tutto, minestrone, minestre, verdure, insalata, pesce Quindi, visto dall'esterno, sembra una mensa di scarsa qualità o lasciatemi dire scarso 'GUSTO'

Mi aspetto più puntualità nella distribuzione, cibo a temperatura adeguata e più gentilezza da parte del personale.

la possibilità di mangiare in bianco rispetto a sughi non graditi anche se non si hanno allergie o religioni particolari

Si spera che il cibo non arrivi sempre freddo grazie

Spesso i pasti arrivano freddi

Posate di metallo

Cambiare ricette, menù - migliorare l'esecuzione delle pietanze - migliorare il servizio offrendo cibi caldi - aumentare la qualità Dei prodotti e delle materie prime.

Qualità migliore e maggiore attenzione al benessere dei bambini

Posate

Un netto miglioramento della qualità del cibo, ricette più varie e maggiore utilizzo di legumi e verdure migliorare la qualità in generale del cibo e utilizzare più verdure e legumi

Più pesce e verdure anche pizza.

Pizza più volte e Pesce .

Un po' meno pomodoro (quasi tutti i sughi lo contengono) e più varietà

Che mangiano verdura fresca del orto e altre verdure e il cibo che sia un po' più caldo

Mangiare la frutta fresca del orto e insegnare ai bambini dei alimenti

Attenzione alle temperature

Attenzione alla stagionalità di frutta e verdura

Stagionalità nelle proposte di verdura e frutta

La frutta da sbucciare non riesce a consumarla a scuola (es. mela).

Frutta non gelata e di grammatura adeguata. Cibi meno speziati considerato che i giorni in cui mio figlio usufruisce della mensa lamenta arsura. Più tempo per consumare il pasto. Inserimento di prodotti alimentari di qualità superiore.

Non penso sia tutta colpa del cibo della mensa, anche mio figlio è difficile, comunque spero che sia sempre più attenta ai gusti dei bambini ed elimini certi piatti da loro non accettati e purtroppo sprecati.



Mi aspetto una mensa di qualità in tutto e per tutto

Il rispetto delle regole

Cibi più graditi ai bambini

Più attenzione nella elaborazione dei cibi che siano più sfiziosi e sani per i nostri bimbi

Forse sarebbe il caso di cambiare la ditta appaltatrice che si occupa di preparare i cibi, dato che ormai sono anni che genitori e figli lamentano un'insoddisfazione generale. Cordiali saluti

Usare alimenti freschi e non surgelati che non hanno sapore

Purtroppo per mio figlio e l'ultimo anno di scuola primaria, ma mi sarebbe piaciuto avere maggiori info in merito al cambio menù, e sicuramente il ritorno in refettorio sarebbe utile ai ragazzi, compatibilmente con l'emergenza sanitaria

Sicuramente migliore qualità e miglior servizio e alimenti che i bambini possano mangiare e porzioni più abbondanti

Va bene come funziona

Servizio più meglio

Non si può servire dei contorni non conditi e pretendere che i bambini li mangino. In particolare insalata, totalmente scondita.

Spesso la pasta è molto scotta e la verdura del tutto scondita, la frutta poco matura e c'è uno spreco eccessivo di cibo in quanto non mangiato dai ragazzi.

Una maggior cura nella preparazione degli alimenti in modo che il piatto risulti gradevole ai bambini. Un miglioramento sulla questione temperature e tempistica della consegna del cibo

Varietà di piatti che possano piacere i bimbi, e con una temperatura adeguata al momento, contorni diversi e soprattutto conditi

Attenzione alla scadenza degli alimenti e alla loro temperatura al momento del servizio

Variare più spesso il condimento della pasta perché mia figlia lamenta il fatto che troppo spesso ci sia la pasta rossa e anche con un sugo abbastanza liquido

Cibo più di stagione e fresco e meno surgelato

Il riso e la pasta in bianco vanno più conditi con olio. I sughi rossi sono poco graditi, le frittate non piacciono

Il riso e la pasta in bianco sono poco conditi di olio, i sughi rossi non piacciono, le frittate non piacciono

Che venga mantenuto il cibo caldo

al posto del prosciutto (già in sostituzione di piatti col formaggio) una frittata con verdure bollite

Spero intanto che tornino i pasti consumati nei refettorio, senza queste monoporzioni spesso fredde e con quantità misere, senza che ai bambini venga data la possibilità di fare il bis di piatti a loro più graditi compensando con la parte di menu di menu gradimento. Assurdo il non essersi attrezzati per fare avere ai bambini bustine monodose del grattugiato. Inoltre spesso la frutta è toccata e sono capitato "dolci" scaduti o prossimi alla scadenza e in alcuni casi anche con traccia di muffa. Poiché il costo del pasto unitario non si è ridotto di un centesimo la pretesa che la qualità/quantità siano adeguate. In fede una mamma che spende 10,40 al giorno per 2 figli e alle 4,30 li trova disperati dalla fame.

migliorate qualità alimenti e servire i piatti caldi

Modifiche dei pasti

Continuare a effettuare il pranzo in classe e proporre piatti più caldi e graditi ai bambini per poter ridurre gli avanzi

Maggiore attenzione alle materie prime, agli sprechi e alla sostenibilità anche ambientale del servizio.

Che continui così

Tornare in refettorio

Migliore preparazione dei cibi, rispetto indicazioni dieta sana, riduzione rifiuti

Coinvolgere e ascoltare maggiormente le famiglie

Cucinare piatti più allettanti e creativi per riuscire a far mangiare ai bambini anche le verdure e i legumi

Mi aspetto innanzitutto che il cibo sia somministrato caldo e cucinato in modo appetibile.

Del cibo migliore, i ragazzi si rifiutano di mangiare questo cibo, un po' di attenzione nella scelta dei prodotti (hanno trovato mele marce dentro) e nella preparazione dei pasti perché spesso si trovano capelli non loro all'interno del cibo. Grazie.

Vorrei che i piatti siano caldi e cucinati in modo appetibile.

Nulla da aggiungere

Aspetto che sarà molto più meglio.

Cibi che i bambini gradiscono di più

Dare la possibilità di scegliere tra due primi.

Si suggerisce maggiore cura nella scelta delle preparazioni e nella varietà delle ricette. Si richiede di evitare abbinamenti di prodotti ricchi di carboidrati nello stesso pasto (ex. Pane e pizza)



Si suggerisce maggiore varietà nelle preparazioni, oltre che più attenzione nell'abbinamento degli alimenti nello stesso pasto

Piatti sani e gustosi per i bambini.

L'insalata cruda dovrebbe essere condita prima di darla ai ragazzi

La frutta dovrebbe essere servita tipo macedonia perché nn riescono a tagliarla a causa dei coltelli forniti

Che il menu sia più vario, non solo pasta al sugo...

Se possibile il miglioramento delle ricette e della qualità del cibo. Senza considerare i cibi poco graditi per questione di gusti, mio figlio mi riferisce spesso che i cibi non sono male ma potrebbero essere migliorati con piccoli accorgimenti (es. riso scotto, pasta con poco condimento), mentre in altri casi le ricette semplici vengono particolarmente gradite a dimostrazione del fatto che la strada intrapresa è quella corretta.

Spero che la temperatura del cibo sia calda

Proporrei di formulare una tabella che ad ogni casella corrisponda al nome del BB e segnare quanto e cosa ha consumato da 0 a 3 indicando anche l'alimento.

Per quanto riguarda al servizio mensa mi aspetto semplicemente che rispetti proporzioni e valori nutrizionali di cui ogni BB ha bisogno.

Piatti più adatti ai bambini, che ci sia la possibilità di poter scegliere per il proprio figlio un menu in base a quello che lui mangia ... la mia è molto particolare sul mangiare, pertanto vorrei avere la possibilità di scegliere io cosa metterle nel menu visto che la tariffa che pago è quasi intera...

Vorrei che venissero proposti almeno 2 primi diversi in modo che se un bambino non mangia un piatto può darsi che il secondo piatto di pasta le piaccia

Qualità Cibo migliore

non so dirvi perché ho 2 gemellini il maschio mangia tutto la femmina di meno ma è così anche a casa quindi per me va bene grazie

Alcuni pasti sono crudi e troppo ma troppo cotti.

introdurre più frutta di qualità perché fino a oggi non ho visto per niente la qualità e un piatto primo che sia più gradevole ai bambini

Il cibo è spesso freddo e il cibo nei piatti porzionati arriva mescolato

I miei figli mangiano tutto, solo che dalla mensa il cibo viene non cucinato bene e a loro non piace, vengono a casa affamati, restare tutto il giorno senza mangiare, per quanto riguarda i consigli non li possiamo dare noi siete voi che si occupate di questa cosa, io voglio che i miei figli mangiano bene e cose sane grazie!!!!

Per ora nulla

Per fortuna il prossimo anno non usufruirà del servizio mensa perché inizierà la scuola superiore! Il cibo che arriva è sempre stracotto, senza gusto e mia figlia fatica a mangiarlo in più ci sono le addette alla distribuzione che non li danno la pasta in bianco (si come le varie salse che vengono utilizzati per mia figlia sono immangiabili) perché servirebbe per i ragazzi musulmani!! Diverse volte è uscito dalla mensa mangiando solo pane e acqua. Sono contenta che non dovrà più mangiare in mensa!

Che devono portare il voce dei bambini quando loro vedono che maggior parte dei rifiutano a mangiare cibo ,o migliorare ho non portare quel cibo, grazie.

Importante e i bambini mangiano, e quando vedono che i bambini rifiutano un continuamente devono ho migliorare ho portare altro cibo e offrire i bambini in modo che mangiano e sono contenti. Grazie.

Che il cibo sia fresco

Rispetto del capitolato, professionalità del personale

Frutta più matura

Di migliorare per favore la quantità e il gusto dei cibi dati ai bambini grazie

Cibi più graditi ai bambini

Che la situazione migliori e i cibi vengano ben cotti e soprattutto che siano caldi

Sarebbe opportuno preparare i cibi in tempi vicini all'orario di consumo, prediligere cibi freschi al posto dei surgelati, eliminare i bastoncini di pesce e servire della frutta di miglior qualità.

Sarebbe utile proporre almeno qualche volta dei menu che i bimbi riferiscono di avere il piacere di mangiare, in tale modo resterebbero più entusiasti a fare mensa.

Qualità e trasparenza

Aumentare pesce e legumi, pasta /pane integrale

Un miglioramento effettivo della mensa

Che ci sia la possibilità di avere frutta che i bambini riescano a mangiare senza pelare o piuttosto, x qnto riguarda la baracca che ha solo due rientri mettere succhi o budini visto che nn riescano a mangiare la frutta da sbucciare. Grazie

Voglio una mensa di qualità. Non conta soltanto la materia prima (che DEVE essere sempre di ottima qualità) ma anche le preparazioni. Spesso il cibo sembra preparato da uno che di cucina non ne capisce nulla. Non c'è alcuna cura, alcuna attenzione alle ricette e alla presentazione degli alimenti. Come se ciò che mangiano i



bambini non contasse. Il prezzo che paghiamo è davvero esagerato rispetto a quanto viene messo nei piatti dei nostri figli. Sono davvero stufa!

Piatti classici di tradizione non proporre ai bambini pasta integrale e pane integrale .Le verdure e la pasta sono stracotte .Piatti più saporiti

Che i cibi arrivino a temperatura adeguata e si servano portate più compatibili ai gusti dei bambini.

Ricette appetibili e attenzione all'abbinamento delle portate

Mi aspetto di vedere la frutta o il pane che mio figlio non consuma nel suo zainetto perché fa parte del buono che io pago .

Ringrazio per gli sforzi fatti. Proporrei un'alternativa a chi non mangia alcuni piatti. Ad esempio mio figlio non mangia insalata, ma mangerebbe un'altra verdura. Grazie

Proporrei dei piatti semplici con prodotti di qualità.

Nonostante che nel menu noi abbiamo la pasta in bianco tutti i giorni, quest'ultima spesso arriva fredda o mescolata agli altri alimenti presenti nel vassoio. Anche la pasta al pesto o con il sugo semplice che veniva consumata da mia figlia quest' anno non la mangia. Spesso ci ritroviamo che a pranzo abbia mangiato solo il pane. Proporrei alimenti semplici ma di qualità.

Che torni tutto alla normalità

le cose alimentari devono essere più biologiche che si fanno in questo paese che come quello che arrivano dal altri paese .

Soprattutto che il cibo non arrivi sempre freddo...

Più scelta sulle carni, c'è molta ricettività sul pollo, capisco che la quota che ogni genitore paga, non si può pretendere di più, però se ci fosse ogni tanto qualche filetto di mucca e poi evitiamo la frutta dura come mela pera, ecc. che quasi tutti lasciano, piuttosto dei passati e infine qualche personale in più.

Salve... Vi scrive una mamma di una bambina che non ha problemi di assaggiare cose nuove , mangia sempre volentieri quello che gli si propone solo che molto spesso mi dice che a scuola i primi piatti sono immangiabili inquanto pieni di olio ,poi è capitato una volta che mia figlia ha trovato nel piatto una cosa blu (che non riesco a capire cosa puo essere) ha riportato il piatto alle cuoche che gli hanno mescolato nel piatto e glie l'hanno ridato .

Io chiedo scusa per lo sfogo sperando che l.anno prossimo si migliora visto che pago la fascia piu alta .

Grazie

Utilizzare carne di qualità superiore a quella attuale

Che sia almeno caldo

Ricette più semplici e basiche, alimenti riconoscibili non solo per il colore (tipo sugo verde o arancione),piatti caldi e non tiepidi

Pietanze più calde

La possibilità di cambiare cibi non graditi ai bambini con iter semplificato magari ad inizio anno.

Piatti più semplici e adeguati alla tipologia di somministrazione (tra il momento in cui il cibo viene preparato e il consumo trascorre parecchio tempo), porzioni adeguate, servizio a tavola in maniera da ridurre avanzi

Che non arrivi sul tavolo del bambino freddo.

Che il pranzo arrivi caldo al tavolo del bambino.

Introdurre piatti più graditi ai bambini, anche se meno sani e ritengo importante

monitorare il gradimento e sostituire o modificare i piatti che i bambini rifiutano spesso. A questo punto meglio che mangino, io non dico sempre e tutto a almeno un piatto. Inutile a mio avviso, offrire ricette buonissime sicuramente, ma non gradite ai bambini. Ed il monitoraggio risulta molto molto importante. Anche la scelta dei cibi, è chiaro che meglio se a km zero e biologici, ma quando vieni a saper che più della metà non gradisce il cibo per tantissimi motivi, io credo che fare un questionario con queste domande sia abbastanza inutile.

Proverei a monitorare con onestà i bimbi e a togliere cibi che comunque vengono buttati e o mangiati perché in alternativa non c'è altro.

Introdurre piatti più graditi ai bambini, anche se meno sani e ritengo importante

monitorare il gradimento e sostituire o modificare i piatti che i bambini rifiutano spesso. A questo punto meglio che mangino, io non dico sempre e tutto ma almeno un piatto. Inutile, a mio avviso, offrire ricette buonissime sicuramente, ma non gradite ai bambini. Ed il monitoraggio risulta molto molto importante. Anche la scelta dei cibi, è chiaro che meglio se a km zero e biologici, ma quando vieni a saper che più della metà non gradisce il cibo per tantissimi motivi, io credo che fare un questionario con queste domande sia abbastanza inutile.

Proverei a monitorare con onestà i bimbi e a togliere sostituendo cibi che comunque vengono buttati e o mangiati perché in alternativa non c'è altro.

Cibi serviti caldi; più primi a base di verdure (ad es. minestrone, passato, zuppa di legumi ,soprattutto in inverno), materie prime di qualità (che non devono essere necessariamente biologiche e/o a Km 0). Quando le verdure di contorno sono di qualità e cucinate bene mio figlio le mangia, se sono insipide e scotte le rifiuta. La frutta come mele e pere dovrebbero essere sbucciate xchè con coltelli di plastica non è possibile e chi non



è abituato a mangiare con la buccia (come mio figlio) rinuncia alla mela / pera, frutti di cui a casa si nutre sempre. Vorrei meno fruttini confezionati da sostituire con macedonie.

I bambini mi portano a casa la frutta che non mangiano ed è sempre acerba ed aspra. Il pane è duro. Inoltre raccontano di insalate e pasta condite malissimo e immangiabili. Possibile che non si possa dare della frutta decente? Possibile che le persone che condiscono i piatti non abbiano un pochino di cognizione nel farlo? Dalle voci che mi sono arrivate, non è tanto il cibo in se che non viene apprezzato ma la maniera in cui viene condito.

che il cibo preparato venga controllato e che le persone che lo preparano siano più attente

Vengano prese in considerazione le lamentele fatte e si migliori al più presto il servizio per il bene del nostro futuro ...i nostri figli

Maggior varietà di verdure fresche che non siano carote e lattuga. Ci sono tante insalate, indivie...tante verdure mai proposte...

Maggiore considerazione delle perplessità espresse nei riguardi del servizio mensa

Mi aspetto che il cibo arrivi caldo e non freddo come è successo molte volte

No

Non saprei io posso dire soltanto quello che non piace a mia figlia, consiglio passata liscia di pomodoro sia nella pasta che nella pizza e il cibo più caldo

Continuare con la qualità, consegnare il cibo ben caldo

Una migliore qualità del cibo e cucinato in modo più gradevole. I bambini non cercano cibo sofisticato ma semplice e buono. Non chiedono la luna.

Migliorare la qualità del cibo e la sua preparazione. Cibi semplici da preparare ma sani qualitativamente. L'educazione alimentare non è solo compito del genitore ma anche della scuola attraverso il cibo della mensa!

Monitoraggio continuo del rispetto del capitolato preso centri cottura e scuole da parte del comune, con raccolta di esiti quantitativi e follow up delle non conformità.

Mi aspetto di vedere aumentare indice gradimento dei piatti.

Più si ricercano materie prime buone più sale costo del servizio. Sarebbe opportuno dare frutta già sbucciata che i bimbi possano farlo in autonomia.

Impossibile per i piccoli mangiare frutta da sbucciare, sostituire con frutta idonea. Inoltre spesso è acerba. Carne dura e grassa.

Verdura condita,

yogurt e macedonie di frutta al posto dei frutti con buccia,

carne meno grassa, idem prosciutto.

Pizza gradita ai bambini.

Reinserire il piatto alternativo, pago 5,2€ e vorrei che mio figlio mangiasse qualcosa, fosse ben pasta in bianco

Monitorare il gradimento e sostituire o modificare i piatti che i bambini rifiutano spesso,;aumentare le porzioni di cibo nei piatti.

Maggiore attenzione e preoccupazione sui piatti non graditi dai bambini

Fare in modo che i cibi non siano scotti

Servire i piatti non scotti.

Confido nella vostra cooperativa!

Molto bene

Vorrei che venisse evitata la frutta con la buccia dato che i bimbi fanno fatica a sbucciarla , soprattutto i kiwi e magari scegliere e variare la frutta in base alla stagionalità e alla maturazione perché a volte vengono dati fritti con consistenza e sapore di sasso

Pietanze calde, ma soprattutto condite, la pasta e la carne arrivano sempre fredde e dure, immangiabili per i bambini, per non parlare della frutta durissima e senza sapore.

Sono favorevole alla preparazione dei pasti all'interno dell'istituto

Che introdurre la cucina nella struttura

Dal servizio mensa mi aspetto più qualità nello scegliere gli alimenti,preferendo biologico o km 0,inserendo piatti che i bimbi mangiano,ossia pasta al pomodoro piuttosto che pasta in bianco o con le verdure,eviterei pizze,risotto ecc.in quanto mangiato freddo diventa un pastone.

Eviterei anche carni elaborate tipo arrostiti preferendo carni bianche tipo pollo,vitello ecc.

Aggiungerei anche per i bimbi le puree di frutta così che siano semplici da aprire e mangiare visto che mettendo kiwi o mele o pere devono usare posate(sono bimbi piccoli e non si può pretendere che usino il coltello per sbucciare la frutta).

Faccio anche una precisazione in quanto il cibo arriva spesso freddo o in ritardo,non si può aggiungere personale??

Interagire di più chiedendo ai bambini il loro grado di soddisfazione.



Cibi idonei per fasce di di età e più appetibili

Introduzione di qualche piatto diverso rispetto al menù attualmente in proposta

Che la qualità prezzo e servizio siano adeguati

Miglioramento della qualità del cibo

Maggior qualità del cibo e rispetto degli orari in modo che il cibo non arrivi freddo ai bambini

Mio figlio comunica che a volte gli addetti dimenticano di dare le posate che quindi vengono fornite dalle maestre successivamente

MIGLIORARE LA QUALITÀ E LA COTTURA, FORNIRE PASTI NON FREDDI QUANDO DEVONO ESSER DATI CALDI.

Si dovrebbero fare delle porzioni più piccole, c'è troppo cibo avanzato che viene gettato nell'immondizia. Penso a persone che non hanno la disponibilità economica e sapere che i bambini sprecano il cibo non mi piace

Si dovrebbero fare delle porzioni più piccole, c'è troppo cibo avanzato che viene gettato nell'immondizia. Penso a persone che non hanno la disponibilità economica e sapere che i bambini sprecano il cibo non mi piace

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

La maggioranza dei bambini usufruisce del servizio mensa tutti i giorni (55%). Il 34% 1 o 2 volte a settimana, mentre solo l'1% non utilizza mai il servizio (Tabella n. 23).

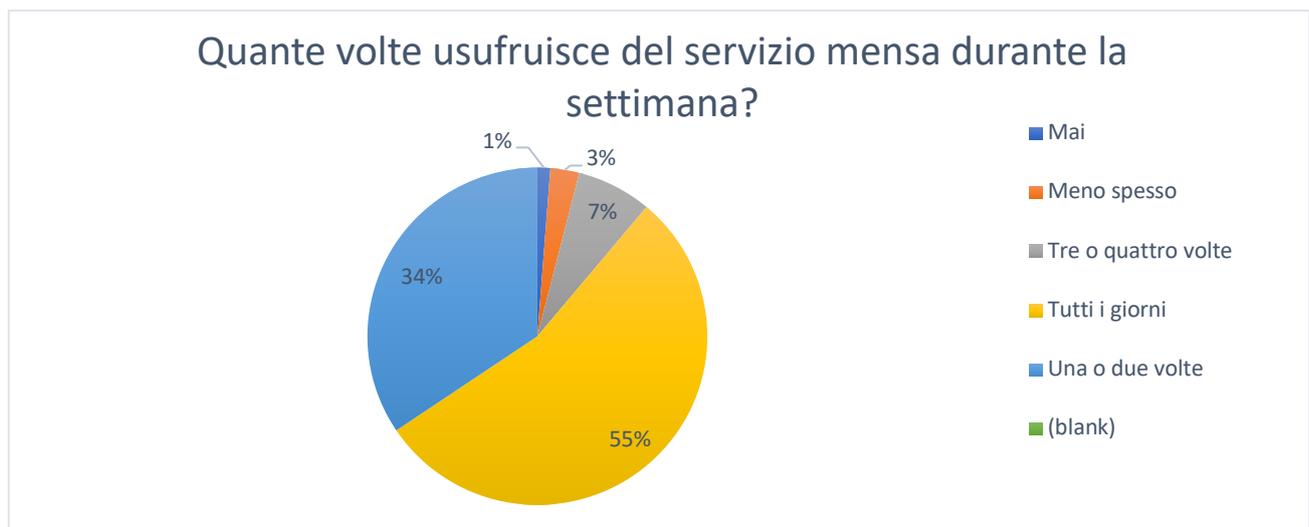


Tabella 189

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

I genitori che hanno partecipato all'indagine sono in larga parte **donne (89%)** e l'11% uomini, con un livello di istruzione medio-alto: il 16% ha conseguito la licenza media, **il 47% il diploma superiore e il 36% una laurea**, come evidenziato nelle Tabelle dalla n. 24 alla n. 26.

Hanno un'età eterogenea

- Solo l'1% ha meno di 24 anni
- Il 16% ha tra i 25 e i 34 anni
- **Il 53% ha tra i 35 e i 44 anni**
- Il 29% dai 45 ai 54 anni

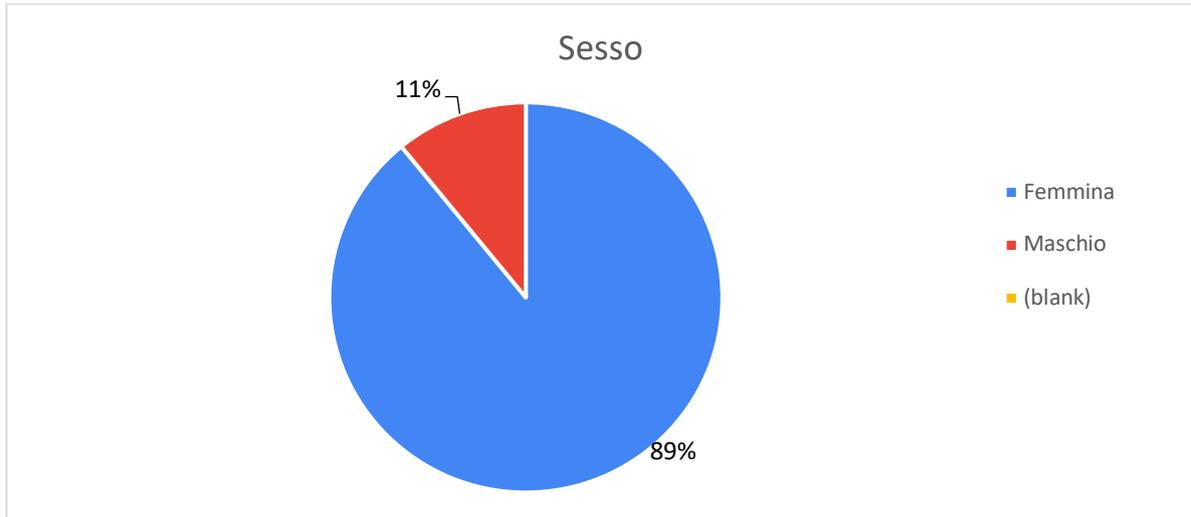


Tabella 190

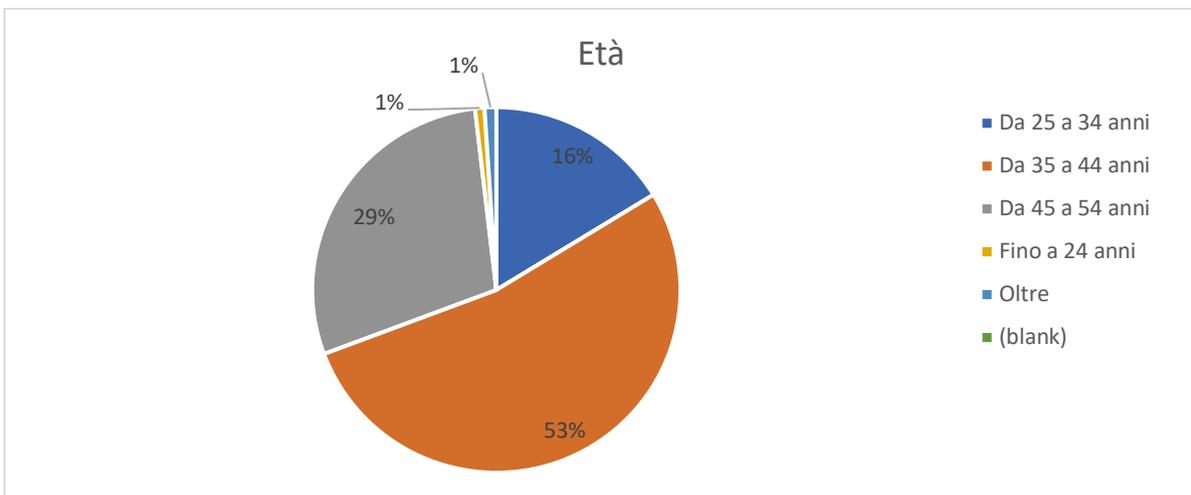


Tabella 191

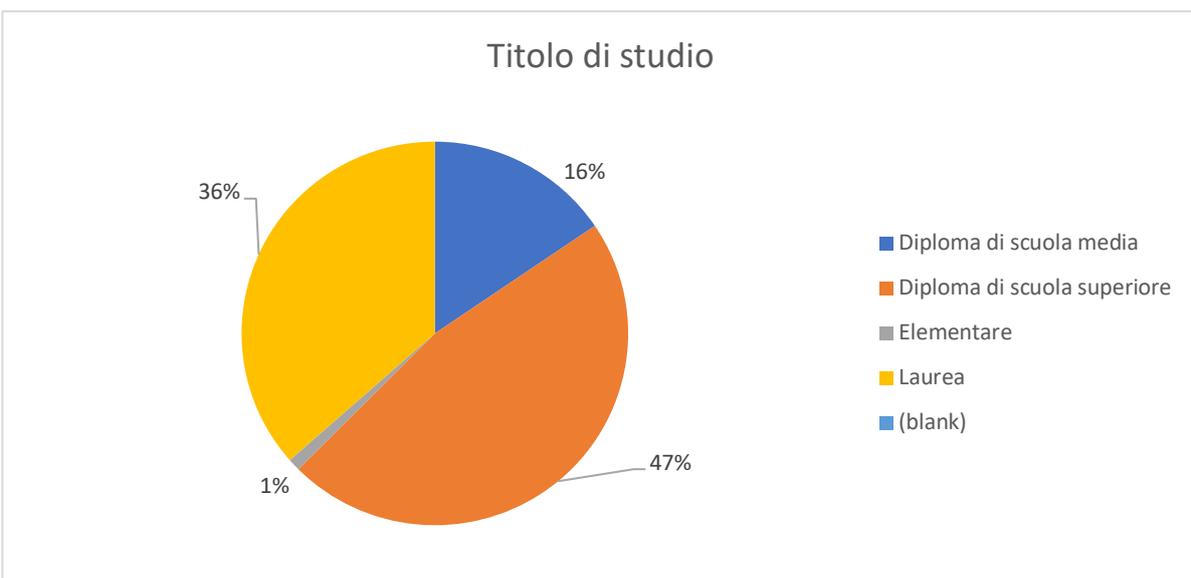


Tabella 192



ANALISI SULL'UTENZA PER ASTITEATRO 43 – COMUNE DI ASTI

SOMMARIO

DATI UTENZA.....	140
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	140
il pubblico.....	140
RISPOSTE	141
SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO.....	141
FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO	142
INFORMAZIONI SULL'UTENZA	143
Allive.....	145
Attività collaterali e di Audience Development.....	146
Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento	147



DATI UTENZA

Numero questionari: 218

Utenza complessiva: 940

Affidabilità del dato: 23%

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario si compone di 14 domande di cui:

- 8 Domande a risposta chiusa
- 3 Domande a risposta multipla
- 2 Domande aperte
- 1 Scala di valore da 1 a 5

IL PUBBLICO

Il Festival Astiteatro 43, ha visto un numero di spettatori certamente ridotto rispetto agli anni precedenti dovuto alla situazione socio-sanitaria e più in generale all'andamento dei consumi culturali in Piemonte.

Le presenze riportate in Tabella n. 1 si sono fermate infatti intorno alle 940 presenze per gli spettacoli e intorno alle 1200, considerando anche le attività extra e collaterali.

Si tratta di un decremento prevedibile ma comunque contenuto, che mostra la solidità del sistema-teatro nella città di Asti e la fidelizzazione di una parte degli spettatori e appassionati che seguono con costanza il festival simbolo della città di Asti.

TITOLO	DATA	ORA	SPAZIO	ORGANIZZATORE	PRENOTATI	PAGATI	TOTALE
1 SESTO POTERE	25/08/2021	20,30	TEATRO ALFIERI	COMUNE DI ASTI		53	53
1 JACKIE	25/08/2021	22,00	MICHELERIO	PDV		107	107
1 UNTOLD	26/08/2021	20,00	KOR	COMUNE DI ASTI		49	49
1 IONICA	26/08/2021	21,30	TEATRO ALFIERI	COMUNE DI ASTI		43	43
1 CENERENTOLA	27/08/2021	18,30	TEATRO ALFIERI	PDV		43	43
1 LIVORE	27/08/2021	22,00	MICHELERIO	PDV		65	65
1 DENTRO	28/08/2021	20,00	TEATRO ALFIERI	COMUNE DI ASTI		72	72
1 L'ASINO	28/08/2021	22,00	KOR	COMUNE DI ASTI		30	30
1 I SOGNATORI	29/08/2021	19,00	KOR	PDV		50	50
1 SHADOWS	29/08/2021	22,00	MICHELERIO	PDV		197	197
1 ARCHITETTURA....	30/08/2021	19,00	KOR	COMUNE DI ASTI		17	17
1 ARCHITETTURA....		20,30	KOR	COMUNE DI ASTI		14	14
1 ARCHITETTURA....		22,00	KOR	COMUNE DI ASTI		14	14
1 OTTANTANOVE	30/08/2021	21,30	TEATRO ALFIERI	COMUNE DI ASTI		97	97
1 ARCHITETTURA....	31/08/2021	19,00	KOR	COMUNE DI ASTI	9	9	18
1 ARCHITETTURA....		20,30	KOR	COMUNE DI ASTI	13	3	16
1 ARCHITETTURA....		22,00	KOR	COMUNE DI ASTI	14	2	16
1 SHAKESPEAROLOGY	31/08/2021	22,00	MICHELERIO	COMUNE DI ASTI	24	15	39

18 60 880 940

Tabella 193



Altro aspetto di cambiamento rispetto agli anni precedenti è il periodo: quest'anno il festival è stato anticipato di una settimana rispetto all'anno scorso con termine su fine agosto. Tali tempistiche potrebbero in parte aver influenzato la partecipazione di parte del pubblico, in una settimana ancora calda per il turismo estivo.

L'affluenza agli spettacoli, inoltre, è cresciuta progressivamente durante il festival, sintomo del rinnovato interesse per la drammaturgia teatrale e gli eventi cultura ad Asti da parte dei suoi cittadini.

- Media di 73 spettatori per 14 spettacoli (-24% rispetto al 2020)
- 146 spettatori per ogni giornata di festival
- 200 spettatori per gli aperitivi (28 per giornata)

RISPOSTE

Anche quest'anno sono stati somministrati al pubblico dei questionari indicativi che permettessero la mappatura del pubblico in quanto a composizione socio-demografica e di consumi culturali, attraverso il metodo CAWI e CAPI.

I dati raccolti, ci aiutano a individuare andamenti e opportunità in merito a diversi ambiti. Il questionario, infatti, era suddiviso in 3 parti:

- la prima dedicata **alla frequenza e partecipazione culturale** degli spettatori con un particolare focus sul ritorno in sala a seguito della chiusura di teatri e centri di cultura data dall'emergenza sanitaria. Ciò consente di misurare l'impatto che la situazione derivante dall'emergenza Covid ha lasciato sul tessuto locale
- la seconda focalizzata sui **dati socio-demografici e anagrafici**
- la terza rivolta a comunicare e informare il pubblico sulla **nuova piattaforma Allive** promossa dal Comune in sinergia con altri 12 enti partner all'interno del progetto di rete ADA (Audience Development Asti)

SODDISFAZIONE IN MERITO AL SERVIZIO

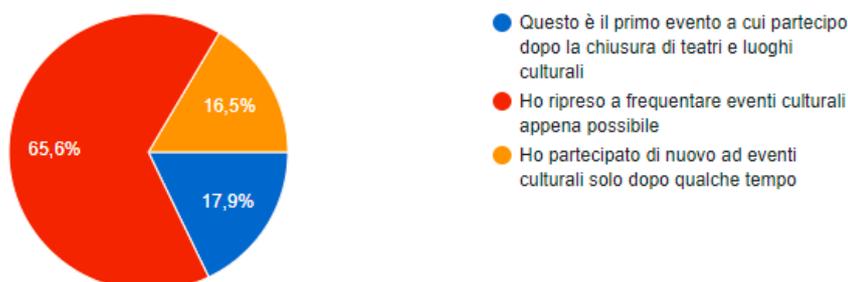
Il questionario ideato per Astiteatro mira a monitorare i consumi e le abitudini culturali, più che la soddisfazione e il gradimento degli spettacoli. Tuttavia, vista la situazione pandemica ed emergenziale in cui ha avuto sede la manifestazione si è deciso di porre ai pubblici alcuni quesiti che evidenziassero la propensione o meno a partecipare ad eventi culturali.

Fuori dall'emergenza

Dopo le chiusure di ottobre – maggio, **per il 18% degli spettatori si tratta del primo evento culturale a cui partecipano**, mentre il 65% del pubblico ha ripreso non appena possibile a frequentare eventi culturali (Tabella n. 2).

Dopo le chiusure di ottobre - maggio, quando hai ripreso a frequentare eventi culturali?

218 risposte





Per il **61% degli spettatori il green pass è un incentivo** a frequentare in sicurezza gli eventi di spettacolo, insieme agli eventi all'aperto (38%) e al distanziamento sociale (34%). Per oltre il 62% non ci sono ostacoli al ritorno in sala: solo il 23% indica l'uso della mascherina per l'intera durata dello spettacolo come un ostacolo (Tabella n. 3).

Quali sono gli eventuali fattori che ti farebbero sentire più sicuro nel partecipare ad eventi dal vivo? (max 3 risposte)

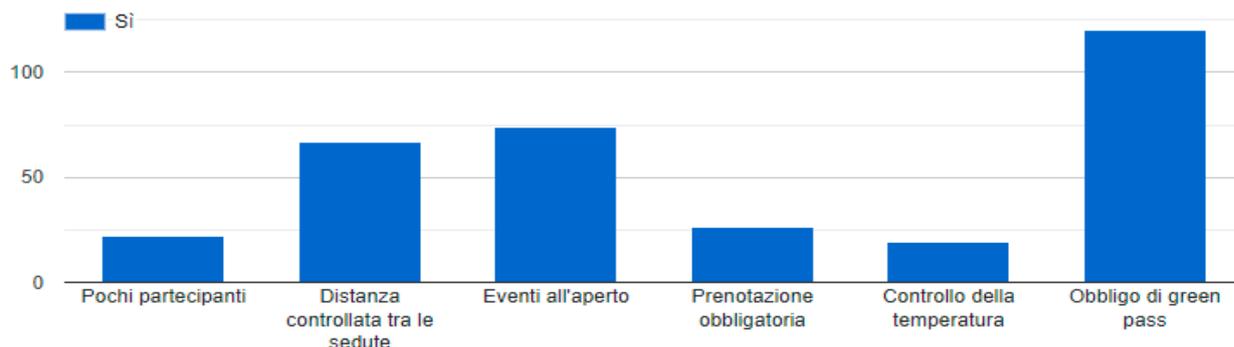


Tabella 195

FREQUENZA/ACCESSO AL SERVIZIO

Il 37% del pubblico è pubblico abituale che dichiara di aver partecipato al festival più di 5 volte. Il **30% è pubblico nuovo**, un dato significativo e in aumento rispetto all'anno precedente (16%). Se confrontiamo questo dato con quello sulla provenienza del pubblico, possiamo vedere come il festival abbia saputo attrarre **pubblico nuovo e astigiano**, raggiungendo così nuove fasce di pubblico, non raggiunte prima (Tabella n. 4).

Quante volte hai partecipato ad Astiteatro?

218 risposte

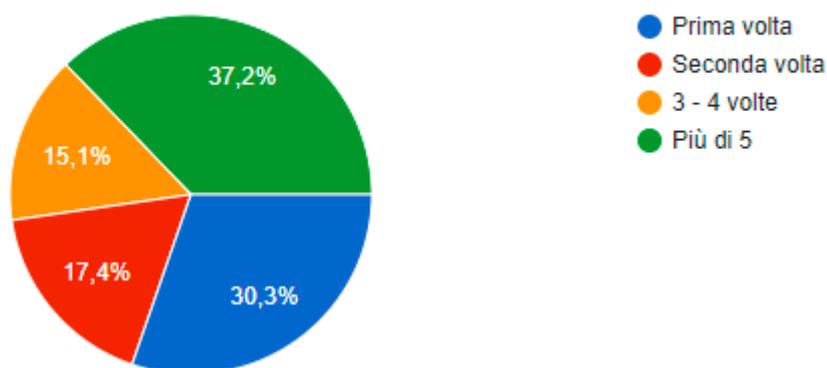


Tabella 196



Tra le motivazioni, riportate in Tabella n. 5, che più spingono il pubblico a ritornare in sala ci sono: l'esperienza di performance dal vivo (65%), seguita dal piacere di godersi l'atmosfera (41% e in crescita dagli anni precedenti) e dalle motivazioni legate all'artista (39%).

Quali sono i motivi per cui torneresti a teatro più volentieri?



218 risposte

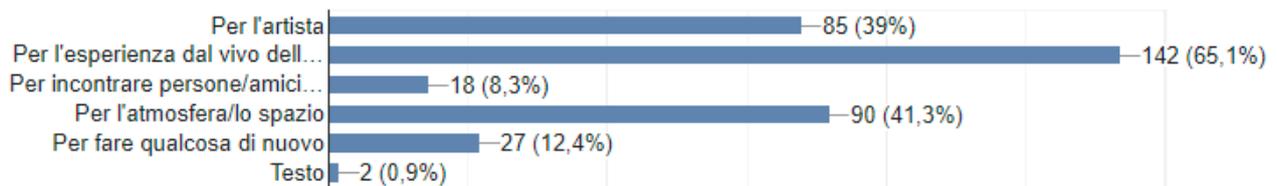


Tabella 197

INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Lo spettro socio-demografico risulta diversificato per età, come da Tabella n. 6. Per quanto riguarda i target più giovani, il **22% è composto da under30**: un ottimo risultato che conferma il trend positivo degli anni precedenti (25% di under35 nel 2020).

Oltre ai ragazzi coinvolti in Percorsi per le Competenze Trasversali e di Orientamento, sono state rilasciate 6 tessere under25.

Età

218 risposte

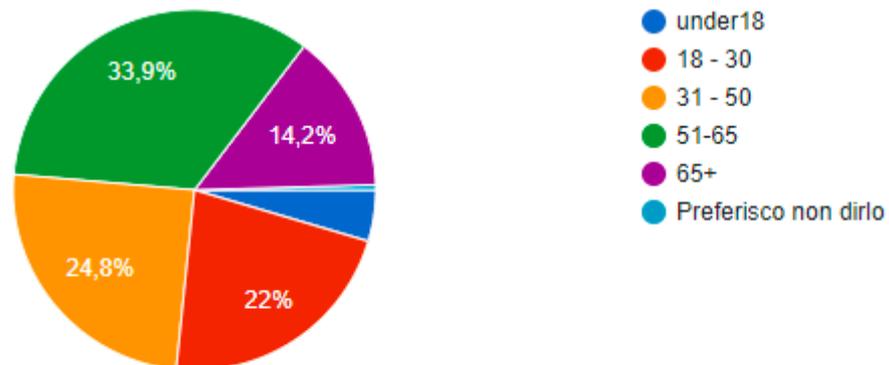


Tabella 198

Oltre il 50% di pubblico è composto da under50, ciò indica **un significativo abbassamento dell'età media del pubblico**. La fascia di spettatori che partecipa con maggior frequenza rimane comunque quella 50 – 65 anni. Del tutto bilanciata la composizione tra uomini e donne, che vede una divisione paritaria tra i generi.



Gli spettatori hanno generalmente **un livello alto di istruzione** (Tabella n. 7): il 40% degli intervistati ha conseguito il diploma superiore, il 41% laurea e il 5% titoli post-laurea.

Titolo di studio

196 risposte

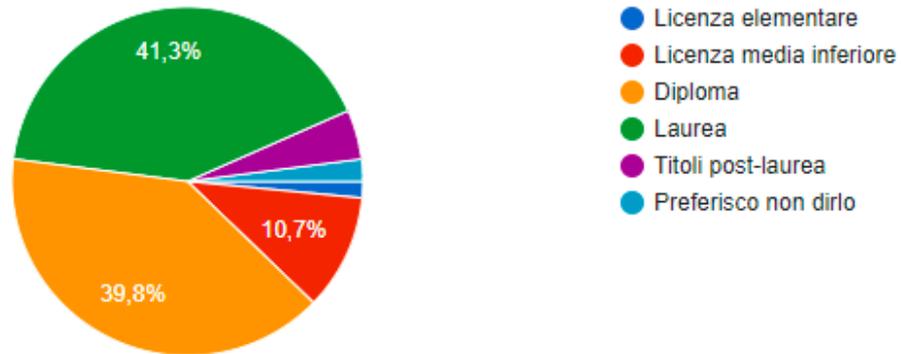


Tabella 199

Come negli anni precedenti, il pubblico è principalmente locale (**75% proveniente dalla provincia di Asti**), segno di una forte partecipazione cittadina e di un radicamento del festival nel tessuto locale. Questo indicatore è agevolato anche dalla presenza principale di attori nazionali presenti al festival, dovuto all'impossibilità di coinvolgere artisti internazionali in una situazione ancora delicata per gli spostamenti e viaggi extra-nazione (Tabella n. 8).

Anche le province limitrofe continuano a portare ad Asti spettatori: **in crescita da Alessandria (9%), stabili da Torino (8%)**. Altre province: Milano (2%), Roma (2%), Cuneo (1%).

Alessandria	18
Asti	159
Cuneo	2
Esterio	2
Genova	1
Lucca	1
Milano	6
Provincia di Monza e Brianza	1
Savona	1
Torino	18
Vercelli	1
Roma	4
Campobasso	1
Palermo	1
Catania	1
Bari	1

Tabella 200



In decrescita invece il numero di partecipanti dall'estero, fattore imputabile verosimilmente alle difficoltà dovute dalla pandemia nei viaggi internazionali e all'assenza di compagnie internazionali nel festival.

ALLIVE

Durante i giorni di festival le prenotazioni su Allive sono state **141**.

L'80% reputa la piattaforma molto utile (Tabella n. 10) per avere gli eventi di Asti in un solo luogo. Ciò dimostra che è necessario continuare a promuovere la registrazione agli eventi tramite piattaforma in quanto le piattaforme online sono percepite come strumento molto utile e già usato dalla maggioranza del pubblico (67%).

Hai già utilizzato altre piattaforme online per prenotare/consultare l'offerta culturale dei luoghi che frequenti?

218 risposte

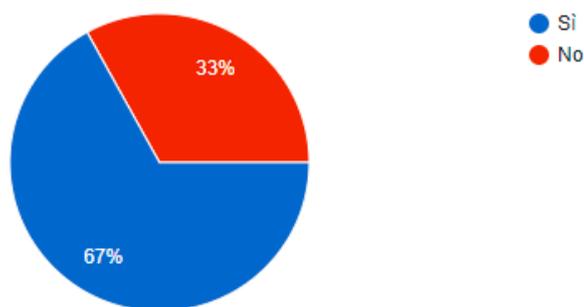


Tabella 201

Quanto sei interessato a una piattaforma in cui scoprire, consultare e prenotare tutti i principali eventi che si tengono ad Asti?

218 risposte

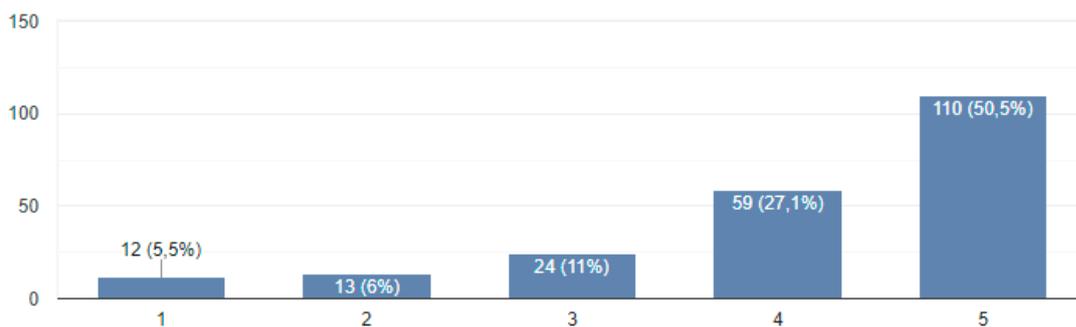


Tabella 202

Il 57% tuttavia non aveva sentito parlare di Allive prima del festival (Tabella n. 11), mentre il **16% dei frequentatori del festival è già iscritto**. L'attività di attivazione di nuovi account attraverso la campagna promossa dai volontari di lead magnet (consegna della borsa del Festival, all'avvenuta registrazione alla piattaforma) - sebbene non abbia dato i risultati sperati - ha aiutato a promuovere la piattaforma e aumentare la conoscenza sulla sua usabilità.



Conosci la piattaforma ALLIVE?

196 risposte

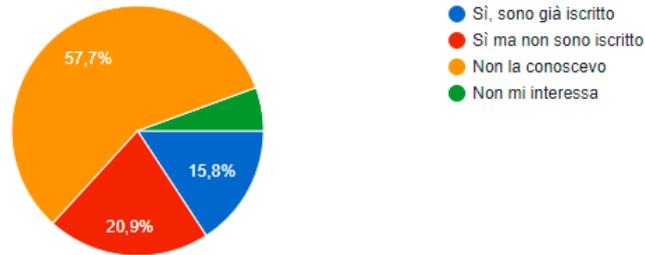


Tabella 203

ATTIVITÀ COLLATERALI E DI AUDIENCE DEVELOPMENT

Pensiero Profondo

Durante le serate del festival sono organizzati anche 7 appuntamenti con gli artisti, precedenti allo spettacolo che hanno permesso agli spettatori di conoscere e incontrare i protagonisti del festival e comprendere la genesi e le motivazioni dietro lo spettacolo.

Gli eventi, dal nome “Pensiero Profondo” sono stati concepiti come aperitivi informali e hanno avuto sede nel cortile interno del Diavolo Rosso, riprendendo il format dell’anno scorso.

Quest’anno si è riusciti a inserire il programma incontri all’interno del libretto e l’affluenza agli appuntamenti è cresciuta notevolmente.

Si tratta di un’attività molto importante in ottica di costruzione di relazione con il pubblico e di crescita della base di spettatori che rientra all’interno delle azioni di Audience Development promosse dalla rete PATRIC per avvicinare nuovo pubblico al teatro e coltivare la relazione con gli spettatori abituali, fornendo un’esperienza unica di confronto e partecipazione attiva.



Figura 1



PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

Il percorso “Blog Astiteatro” ha proseguito il lavoro svolto su Edizione Straordinaria e coinvolto 12 ragazzi del Liceo Classico, Scientifico ed Artistico durante le giornate di Festival. I ragazzi hanno raccontato il festival da un punto di vista giovane e fresco, tramite foto, video e articoli realizzando un “diario di bordo” che riportasse la loro esperienza teatrale. Complessivamente hanno partecipato a tutti e 13 gli spettacoli in programma, consentendo un racconto continuato e omogeneo del periodo. La figura n. 2 illustra il numero di ragazzi che hanno partecipato ai singoli spettacoli programmati all'interno del Festival.

SESTO POTERE	1
JACKIE	3
UNTOLD	3
IONICA	4
CENERENTOLA, ROSSINI ALL'OPERA	1
LIVORE	2
DENTRO	1
L'ASINO	1
I SOGNATORI	2
SHADOWS	2
ARCHITETTURA DELLA DISOBEDIENZA	3
OTTANTANOVE	2
SHAKESPEAREOLOGY	3

Figura 2

Per il progetto sono stati utilizzati i canali social di Astiteatro (Facebook ed Instagram) e Teatro Alfieri e, per il blog, il sito web a <http://astiteatro.it/category/extraordinarystories/>.

Complessivamente sono stati realizzati:

- 14 articoli per il web
- 1 post su Instagram (sul profilo di AstiTeatro): <https://www.instagram.com/astiteatro/?hl=it>
- 10 stories realizzate sui canali social di AstiTeatro

A seguito degli spettacoli, inoltre, ai ragazzi sono stati somministrati dei questionari per sondare la loro soddisfazione, ricevere commenti, opinioni e individuare l'andamento degli spettacoli in cui sono stati coinvolti.

Sulla base dei questionari somministrati ai ragazzi, relativi ad ogni singolo spettacolo di AstiTeatro 43 è emerso l'andamento sostanzialmente positivo dei giudizi espressi su una scala da 1 a 5. Infatti, **l'85% degli studenti dà un giudizio positivo agli spettacoli** a cui ha partecipato (Tabella n. 12).



Tabella 204

In modo analogo al grafico precedente è stato chiesto un giudizio sul livello di coinvolgimento dei ragazzi, riportato nella Tabella n. 13. L'85% dei ragazzi ha confermato che consiglierebbe lo spettacolo a un suo amico (Tabella n. 14).



Tabella 205

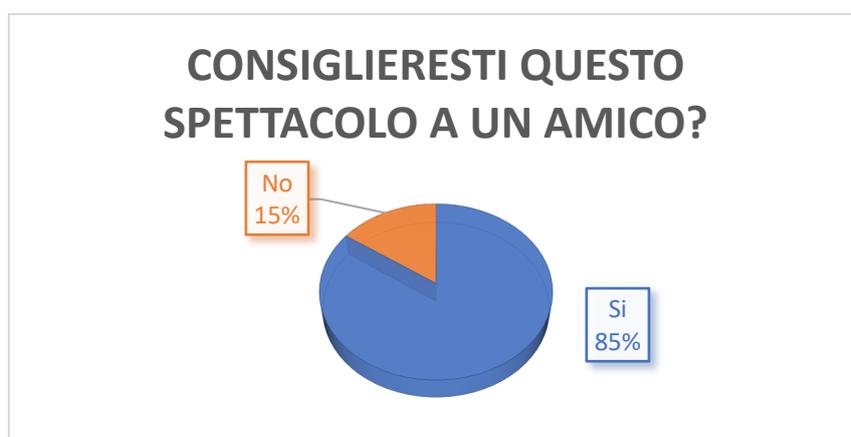


Tabella 206

Tali informazioni risultano preziosissime nella logica della **creazione di nuovo pubblico** e del **coinvolgimento dei più giovani** nelle abitudini culturali.