



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Scheda B

Vincitore 2008



**Menzione speciale per la qualità dei servizi ai cittadini-
Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti**

I risultati dell'indagine di soddisfazione dei cittadini – anno scolastico 2008/2009

Nel periodo 24 - 26 novembre 2008 l'Ufficio Servizi Educativi e del Tempo Libero - Ristorazione Scolastica, in collaborazione con l'Unità Qualità e Innovazione, ha svolto alcune indagini per conoscere le opinioni dei propri utenti rispetto ai servizi offerti.

Obiettivi dell'indagine

- Verificare la percezione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti dalla Ristorazione Scolastica.
- Intraprendere alcune possibili azioni di miglioramento.

Metodologia

- Indagine "qualitativa"
 - 1 Focus group esterno- Comitato mensa (14 insegnanti accompagnatori);
 - 1 Focus group esterno - Comitato mensa (24 genitori);

Partecipazione

- Ottima disponibilità e attiva partecipazione da parte dell'utenza che ha considerato tale iniziativa come indice di volontà di miglioramento del servizio.

RISULTATI DELL'INDAGINE QUALITATIVA – FOCUS GROUP

I Focus group esterni hanno permesso un'individuazione qualitativa del livello di soddisfazione degli utenti, anche ai fini dell'attuazione da parte del servizio di alcune **azioni di miglioramento** proposte dall'utenza Focus Group:

1. organizzazione periodica infrannuale di riunioni tra Comune e Scuola
2. servizio SMS - comunicazione sistematizzata all'utenza del credito residuo
3. invio menù all'utenza collegata telematicamente al servizio
4. semplificazione del modulo di iscrizione - calcolo ISEE