



COMUNE DI TRENTO

# INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA PROVINCIALI

HAI SUGGERIMENTI?

SÌ

NO

PERCHÈ

TI PIACE  
LA  
MENZA?

MOLTO





# INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA PROVINCIALI DEL COMUNE DI TRENTO

## INDICE GENERALE

1. PREMESSA E NOTA METODOLOGICA.....	3
2. CAMPIONE.....	6
3. ANALISI DEI RISULTATI.....	9
4. ANALISI DEI SUGGERIMENTI.....	21



1

# Premessa e nota metodologica



## PREMESSA

Nel corso della primavera 2024 è stata proposta per la prima volta l'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti del servizio di ristorazione delle scuole dell'infanzia provinciali aventi sede nel Comune di Trento. L'introduzione della rilevazione del grado di gradimento del servizio offerto mira, oltre che a monitorare l'eventuale buon andamento dello stesso, anche a raccogliere preziosi spunti di riflessione per un continuo e costante miglioramento nel tempo.

Considerata la natura non obbligatoria dell'indagine hanno risposto solo i genitori interessati a dare la propria opinione, dando così origine ad un campione auto selezionato che non deve essere considerato rappresentativo di tutti gli utenti del servizio. I risultati, dunque, non sono generalizzabili a tutte le famiglie degli iscritti alle scuole dell'infanzia ed è per questo che nella descrizione dei risultati si utilizza il termine "rispondenti" con cui non ci si riferisce all'intera utenza, ma esclusivamente a coloro che hanno preso parte all'indagine.

Il questionario è composto da 30 domande che indagano sui vari aspetti che caratterizzano il servizio: soddisfazione dei canali di informazione, grado di autonomia degli utenti nell'utilizzo delle applicazioni per la gestione del servizio, soddisfazione per la risoluzione dei problemi ad opera degli uffici e soddisfazione in merito alla somministrazione del pasto. Il periodo di riferimento dell'indagine è quello del corrente anno scolastico 2023/2024.

## NOTA METODOLOGICA

La popolazione è costituita dai bambini che nell'anno scolastico di riferimento sono risultati iscritti ad una delle 22 scuole dell'infanzia provinciali dislocate sul territorio comunale comprendendovi anche coloro che, pur avendo concluso anticipatamente il ciclo di istruzione, hanno comunque frequentato per un periodo le stesse. Dall'indagine sono tuttavia stati esclusi i bambini che, per le più varie motivazioni, risultano affidati a centri di accoglienza, cooperative sociali o associazioni. Il totale dei bambini che nel corso dell'a.s. 2023/2024 hanno frequentato le scuole dell'infanzia è di 1.618 per un totale complessivo di 1.486 famiglie a cui è stato inviato il questionario di gradimento. Nel caso di bambini/e con fratelli e/o sorelle è stato dunque chiesto ai genitori di compilare un solo questionario. La compilazione dello stesso è online al fine di agevolarne la compilazione e la restituzione da parte degli utenti. La rilevazione è stata svolta nel periodo dal 15 aprile al 26 maggio 2024, comprensivo di invito iniziale e di alcuni promemoria, al termine del quale sono risultati compilati **1.100** questionari, con una percentuale di restituzione pari al **74,00%**.

Il questionario, al fine di sintetizzare al meglio la soddisfazione espressa dagli intervistati in merito al servizio di ristorazione delle scuole dell'infanzia provinciali aventi sede nel Comune di Trento, è composto da quattro blocchi di informazione come di seguito elencati:

<p><b>Soddisfazione canali di informazione</b></p>	<p>Tale modulo mira ad indagare e dare conto del livello di soddisfazione in merito alle informazioni relative al servizio di ristorazione rese disponibili da parte degli uffici.</p>
<p><b>Grado di autonomia nell'utilizzo delle applicazioni per la gestione del servizio</b></p>	<p>Tale modulo mira ad indagare e dare conto del livello di autonomia degli utenti nell'utilizzo dell'applicazione per la gestione del servizio di ristorazione dedicata alle famiglie.</p>
<p><b>Soddisfazione risoluzione dei problemi ad opera degli uffici</b></p>	<p>Tale modulo mira ad indagare e dare conto delle principali motivazioni che spingono l'utenza a rivolgersi agli uffici comunali e se gli stessi siano rimasti soddisfatti o meno dal grado di risoluzione dei problemi ad opera del personale comunale.</p>
<p><b>Soddisfazione somministrazione dei pasti</b></p>	<p>Tale modulo mira ad indagare e dare conto del livello di soddisfazione in merito alla qualità e varietà della somministrazione del pasto.</p>

2

**Campione**



## CAMPIONE

Come precedentemente accennato, dei **1.486** questionari inviati ne sono stati restituiti **1.100 (74,00%)**. Non si è tenuto conto inoltre dei bambini che risultano oggi affidati a centri di accoglienza, cooperative sociali o associazioni. Si riportano qui di seguito le percentuali di restituzione in base alla scuola dell'infanzia frequentata.

**Tabella 1 - Scuole infanzia e frequenza nel corso dell'anno scolastico.**

	<b>Iscritti</b>	<b>Famiglie</b>	<b>Rispondenti</b>	<b>Risposta %</b>
<b>“Gianni Rodari”</b>	49	46	<b>38</b>	<b>82,60%</b>
<b>“Il Melograno” Cadine</b>	54	49	<b>37</b>	<b>75,50%</b>
<b>“Piccolo Mondo” Clarina</b>	63	59	<b>46</b>	<b>78,00%</b>
<b>“Piccolo Principe” Cristo Re</b>	79	73	<b>55</b>	<b>75,30%</b>
<b>Crosina Sartori</b>	75	68	<b>52</b>	<b>76,50%</b>
<b>“Il Girasole” Melta</b>	99	87	<b>70</b>	<b>80,50%</b>
<b>“Biancaneve” Gardolo</b>	120	105	<b>73</b>	<b>69,50%</b>
<b>“Il Castello” Mattarello</b>	162	155	<b>128</b>	<b>82,60%</b>
<b>“L’Albero del Sole” M. Bianca</b>	63	59	<b>43</b>	<b>72,90%</b>
<b>S. Martino</b>	62	56	<b>44</b>	<b>78,60%</b>
<b>“Arcobaleno” Martignano</b>	84	76	<b>55</b>	<b>72,40%</b>
<b>“M. R. Gio. Batta Partelloni” Meano</b>	74	67	<b>57</b>	<b>85,10%</b>
<b>“Girotondo” Ravina</b>	87	82	<b>64</b>	<b>78,00%</b>
<b>“Gli gnomi del bosco” Romagnano</b>	43	37	<b>25</b>	<b>67,60%</b>
<b>“Margit Levinson” Roncafort</b>	91	86	<b>63</b>	<b>73,30%</b>
<b>“Maso Ginocchio”</b>	128	118	<b>75</b>	<b>63,60%</b>
<b>Sardagna</b>	20	19	<b>13</b>	<b>68,40%</b>
<b>“Il Quadrifoglio” Solteri</b>	99	93	<b>58</b>	<b>62,40%</b>
<b>Piedicastello</b>	44	41	<b>28</b>	<b>68,30%</b>

<b>Torrione</b>	45	43	<b>26</b>	<b>60,50%</b>
<b>“L’Officina degli Gnomi” Vill. 3</b>	42	36	<b>28</b>	<b>77,80%</b>
<b>“Mariachiara Conotter” Povo</b>	35	31	<b>22</b>	<b>71,00%</b>
<b>Totale popolazione</b>	<b>1.618</b>	<b>1.486</b>	<b>1.100</b>	<b>74,00%</b>

3

# Analisi dei risultati



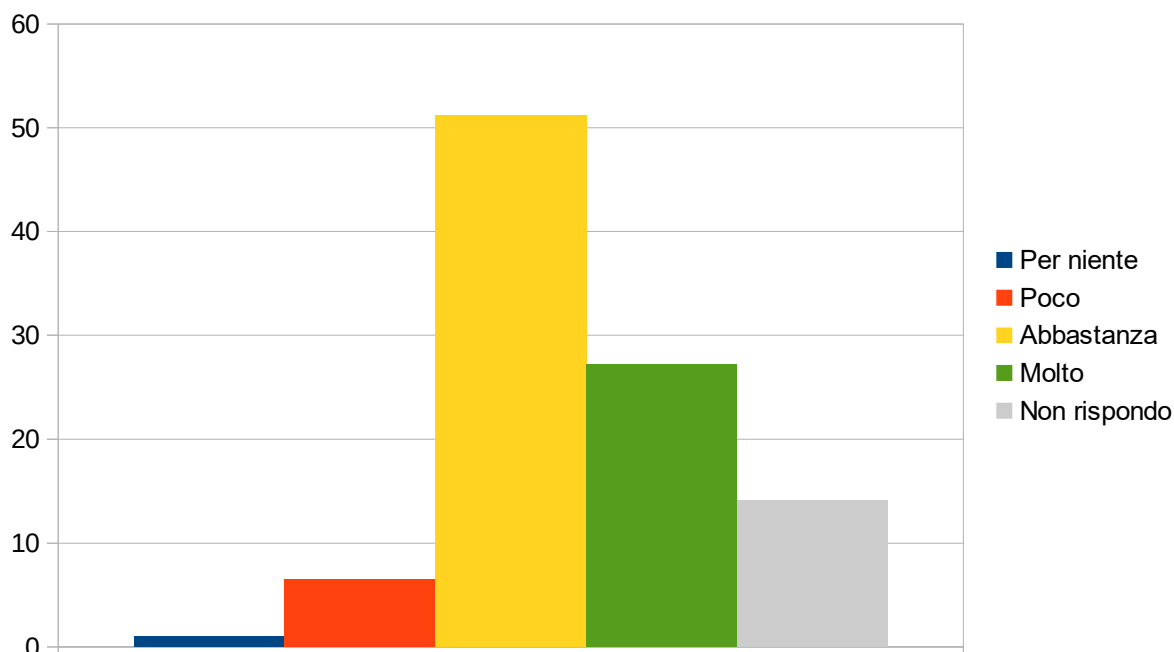
## ANALISI DEI RISULTATI

Le domande del questionario sono state sottoposte a tutti gli utenti del servizio di ristorazione senza distinzione tra i bambini frequentanti il primo anno scolastico e quelli frequentanti gli anni successivi. Tuttavia le domande sottoposte agli utenti sono “condizionate” dal tipo di risposta alla domanda immediatamente precedente e pertanto, a seconda della tipologia di risposta data a determinate domande, ad alcuni utenti sono state sottoposte un minor numero di domande che ad altri. Di seguito l’analisi dei risultati del sondaggio.

## SODDISFAZIONE CANALI DI INFORMAZIONE

Tale modulo mira ad indagare e dare conto del livello di soddisfazione in merito alle informazioni relative al servizio di ristorazione rese disponibili da parte degli uffici. Il **Grafico 1** da conto della soddisfazione percepita dagli utenti in merito alle informazioni relative al servizio di ristorazione elaborate e messe a disposizione da parte degli uffici sul sito istituzionale del Comune di Trento. Tra i rispondenti, il **78,40%** (862 famiglie) ha espresso un alto livello di soddisfazione mentre, il **7,50%** (83 famiglie) ne ha espresso uno più basso. Il **14,10%** (155 famiglie) ha invece deciso di non rispondere.

**Grafico 1 - Le informazioni sul sito internet del Comune sono soddisfacenti?**



La domanda successiva (riassunta nella **Tabella 2**) è stata sottoposta solo a coloro che alla domanda precedente hanno risposto “per niente” o “poco” al fine di comprendere se, in virtù della dichiarata mancanza di soddisfazione delle informazioni già presenti sul sito istituzionale del Comune di Trento, tali utenti abbiano provveduto ad informarsi in altro modo. La **Tabella 3** da invece conto delle possibili modalità alternative di acquisizione delle informazioni che gli utenti rispondenti “sì” alla domanda precedente hanno utilizzato. Tra i rispondenti, il **49,40%** (41 famiglie) dichiara di aver reperito informazioni in altri modi e, tra questi, il **36,60%** lo ha fatto telefonando agli uffici, il **43,90%** inviando una mail ed il **14,60%** presentandosi direttamente presso gli uffici comunali. La somma del totale non da come risultato il 100% del campione in quanto era possibile fornire più di una risposta.

**Tabella 2 - Ha reperito informazioni in altri modi?**

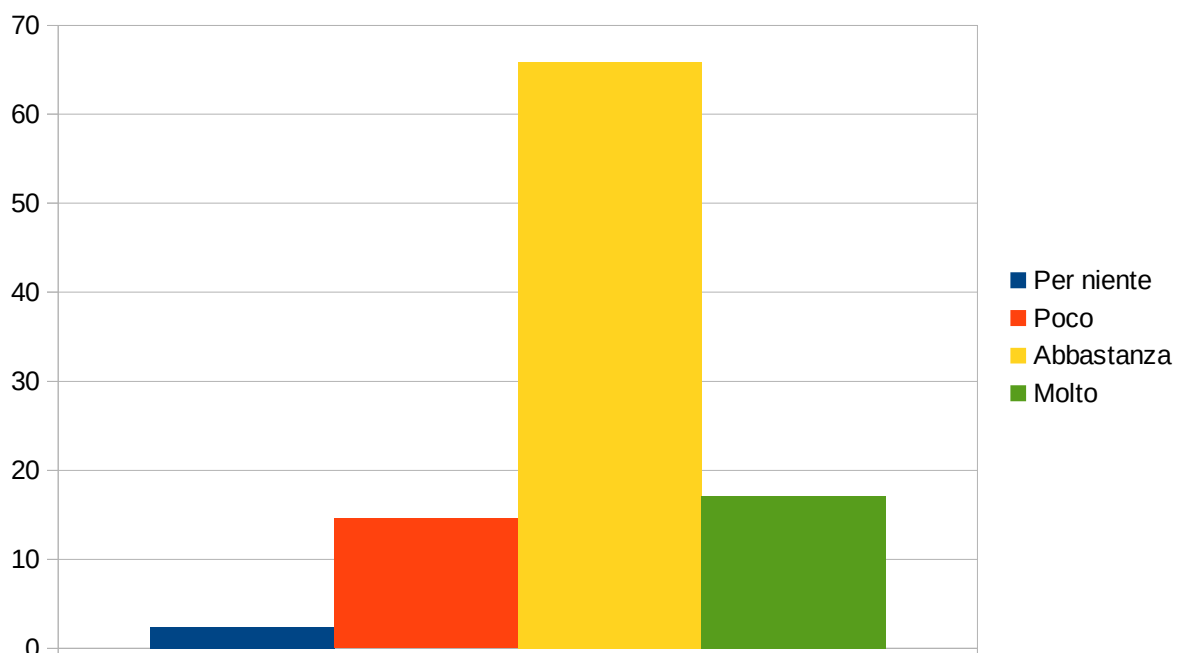
	Valore assoluto	Valore %
<b>Si</b>	41	49,40%
<b>No</b>	42	50,60%
<b>Totale rispondenti</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Tabella 3 - Come ha reperito le informazioni?**

	Valore assoluto	Valore %
<b>Al telefono</b>	15	36,60%
<b>Via mail</b>	18	43,90%
<b>Di persona</b>	6	14,60%

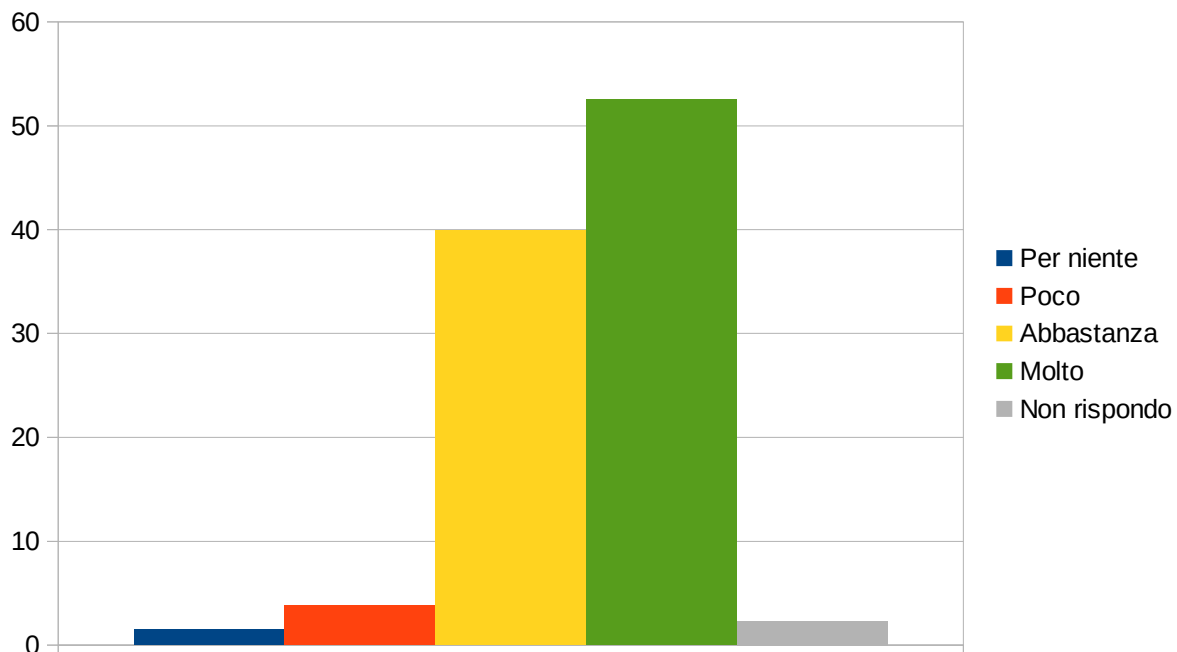
Il **Grafico 2** mette in luce il grado di soddisfazione delle informazioni reperite da parte di coloro che hanno reperito le stesse in altro modo. In base alle risposte date si evince che, pur non avendo trovato soddisfacenti le informazioni presenti sul sito web, lo sono tuttavia state per l'**82,90%** dei rispondenti (34 famiglie) quelle acquisite da parte degli uffici. Non lo sono invece state per il **17,10%** (7 famiglie).

**Grafico 2 - Le informazioni reperite sono state soddisfacenti?**



La domanda successiva fa parte dell'insieme dei quesiti sottoposti ad ogni utente senza dunque essere di tipo condizionato dal tipo e grado di risposta dato ad altre domande. Nel **Grafico 3** si da conto della considerazione di adeguatezza o meno dell'opera di digitalizzazione messa in atto dall'Ufficio gestione attività amministrativa. Tra i rispondenti, il **92,40%** (1.016 famiglie) ha espresso un livello di soddisfazione molto alto mentre, il **5,40%** (59 famiglie) ne ha espresso uno più basso. Il **2,30%** (25 famiglie) ha invece deciso di non rispondere.

**Grafico 3 - Ad inizio anno scolastico sono state mandate le informazioni complete sull'utilizzo dell'applicazione "meets food" e la guida del servizio di ristorazione in formato digitale. Giudica adeguato il metodo di comunicazione delle informazioni?**



Agli utenti che alla domanda precedente hanno risposto "per niente" o "poco" è stato chiesto di indicare la motivazione di tale insoddisfazione. Le risposte che ne sono state date sono riassunte nella **Tabella 4**. Sono riportati anche i suggerimenti più frequenti che i rispondenti potevano fornire nell'apposito spazio dedicato della sezione qui analizzata.

**Tabella 4 - Riassunto delle risposte di motivazione/di suggerimento.**

Risposte più frequenti
Si preferiscono le informazioni in formato cartaceo
Informazioni dispersive e di difficile comprensione
Indicare nell'APP il menù del giorno successivo

## GRADO DI AUTONOMIA DA PARTE DELL'UTENZA NELL'UTILIZZO DELLE APPLICAZIONI

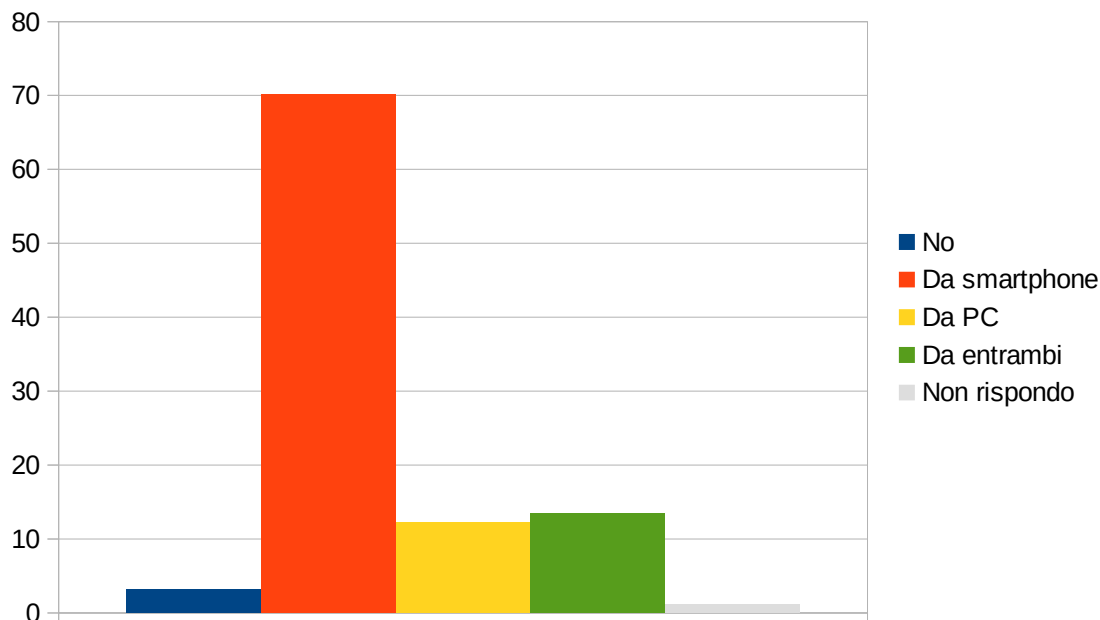
Tale modulo mira ad indagare e dare conto del livello di autonomia degli utenti nell'utilizzo dell'applicazione per la gestione del servizio di ristorazione dedicata alle famiglie. La **Tabella 5** da conto della percentuale di utenti che sono a conoscenza dell'applicazione "meets food" utile alla gestione del borsellino elettronico del proprio figlio e a monitorare l'addebito dei pasti fruiti giornalmente. Tra i rispondenti, il **94,40%** (1.038 famiglie) risulta conoscere l'applicazione mentre, il **5,60%** (62 famiglie) ancora non è a conoscenza della stessa.

**Tabella 5 - Conosce l'applicazione "meets food"?**

	Valore assoluto	Valore %
<b>Si</b>	1.038	94,40%
<b>No</b>	62	5,60%
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.100</b>	<b>100%</b>

La domanda successiva (riassunta nel **Grafico 4**) è stata sottoposta solo a coloro che alla domanda precedente hanno risposto di conoscere l'applicazione al fine di comprendere per il tramite di quali strumenti tecnologici utilizzino la stessa. Tra i rispondenti, il **70,10%** (728 famiglie) ha dichiarato di utilizzarla da smartphone, il **12,20%** (127 famiglie) da PC ed il **13,50%** (140 famiglie) per il tramite di entrambe le modalità. Il **3,10%** (32 famiglie) ha dichiarato di non utilizzare l'app e l **1,10%** (11 famiglie) ha invece deciso di non rispondere.

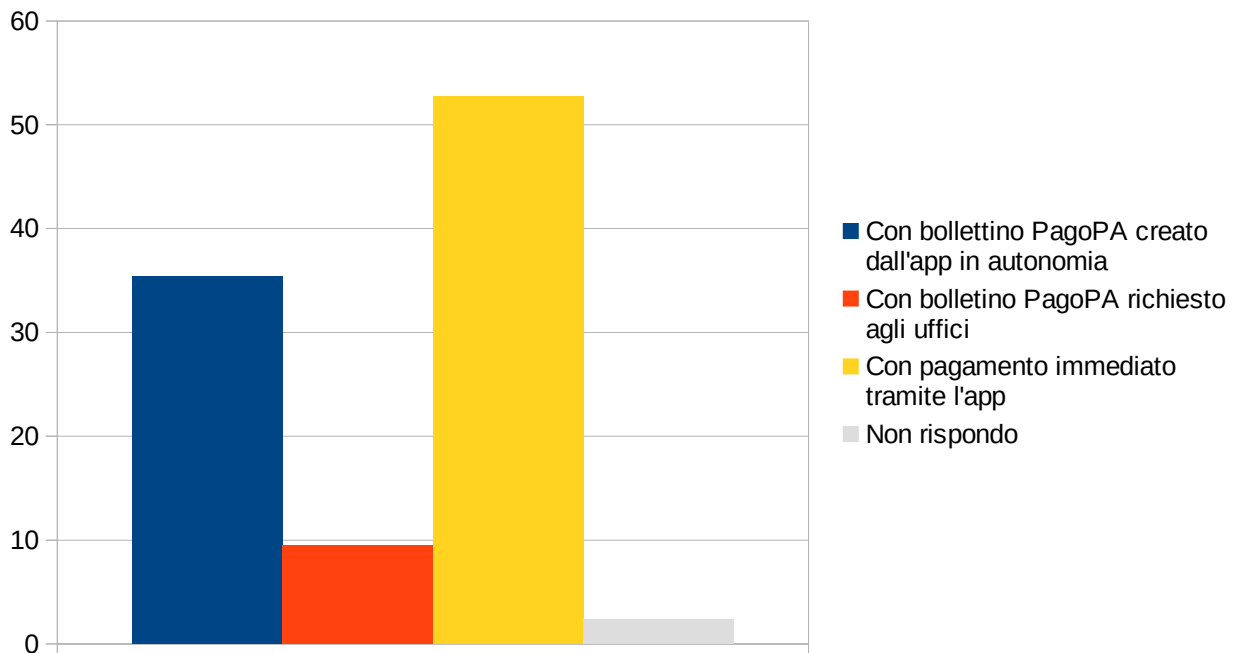
**Grafico 4 - Utilizza l'applicazione "meets food"?**



Il **Grafico 5** da conto delle modalità di generazione del bollettino PagoPA, necessario per i pagamenti in favore delle pubbliche amministrazioni, utilizzato dai rispondenti. Tale domanda è stata sottoposta ad ogni utente senza dunque essere di tipo condizionato dal tipo e grado di risposta dato ad altre domande. Tra gli stessi il **35,40%** (389 famiglie) dichiara di provvedere solitamente alla creazione dei bollettini di pagamento creando lo stesso tramite app, il **9,50%** (105 famiglie) chiedendolo agli uffici mentre il **52,70%** (580 famiglie) dichiara di provvedere direttamente

con il pagamento immediato. Il **2,40%** (26 famiglie) ha invece deciso di non rispondere. Tra coloro che hanno dichiarato di provvedere al pagamento richiedendo il bollettino PagoPA agli uffici il **59,00%** dichiara di averlo fatto telefonando agli uffici, il **43,80%** inviando una mail ed il **3,80%** presentandosi direttamente presso gli uffici comunali. La somma del totale non da come risultato il 100% del campione in quanto era possibile fornire più di una risposta.

### Grafico 5 - Come effettua le ricariche del borsellino elettronico?



### Tabella 6 - Come ha contattato gli uffici?

	Valore assoluto	Valore %
Al telefono	62	59,00%
Via mail	46	43,80%
Di persona	4	3,80%

La domanda successiva fa parte dell'insieme dei quesiti sottoposti ad ogni utente senza dunque essere di tipo condizionato dal tipo e grado di risposta dato ad altre domande. Nella **Tabella 7** si da conto della considerazione in merito alla funzionalità o meno del metodo di pagamento. Tra i rispondenti, il **92,80%** (1.021 famiglie) ha espresso un livello di soddisfazione molto alto mentre, il **7,20%** (79 famiglie) più basso.

### Tabella 7 - Giudica funzionale il metodo di pagamento?

	Valore assoluto	Valore %
Si	1.021	92,80%
No	79	7,20%
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.100</b>	<b>100%</b>

Agli utenti che alla domanda precedente hanno risposto “no” è stato chiesto di indicare la motivazione di tale insoddisfazione. Le risposte che ne sono state date sono riassunte nella **Tabella 8**. Sono riportati anche i suggerimenti più frequenti che i rispondenti potevano fornire nell’apposito spazio dedicato della sezione qui analizzata.

**Tabella 8 - Riassunto delle risposte di motivazione/di suggerimento.**

Risposte più frequenti
Complicato e poco intuitivo provvedere alla ricarica
Costi di commissione alti e necessità di provvedere al pagamento di più bollettini
Prevedere la possibilità di addebito in conto corrente

## SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI A SEGUITO DI INTERVENTO DEGLI UFFICI COMUNALI

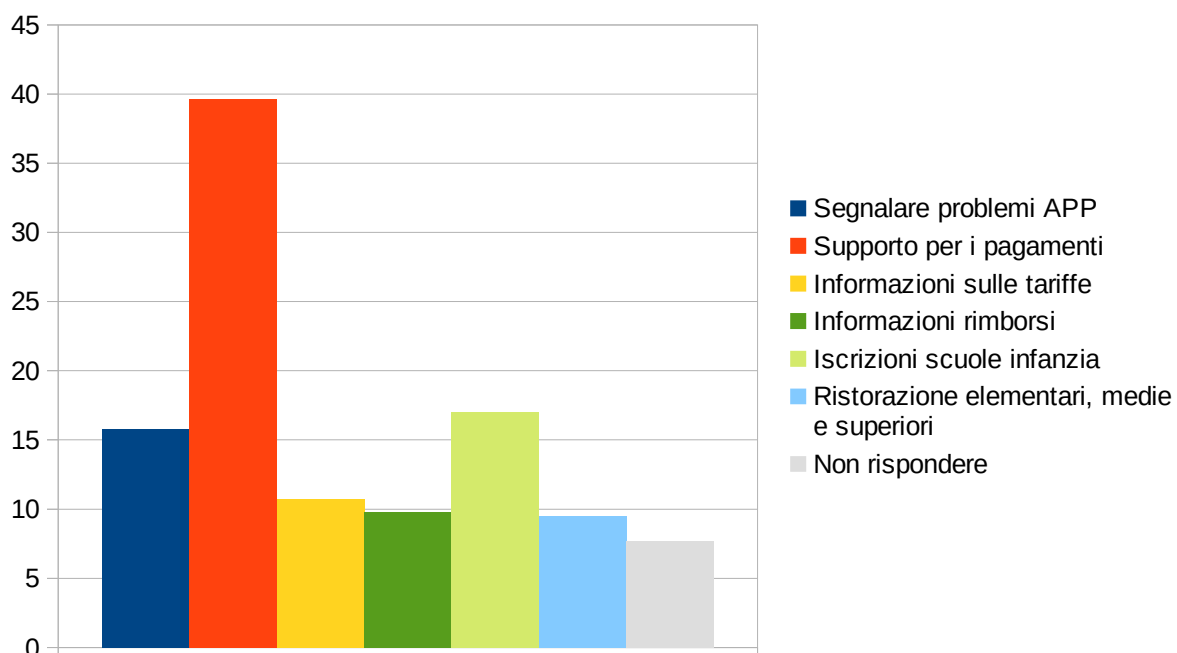
Tale modulo mira ad indagare e dare conto delle principali motivazioni che spingono l'utenza a rivolgersi agli uffici comunali e se gli stessi siano rimasti soddisfatti o meno dal grado di risoluzione dei problemi ad opera del personale comunale. La **Tabella 9** da conto di quanti si sono rivolti almeno una volta agli uffici e di coloro i quali non ne hanno mai avuto bisogno. Tra i rispondenti, il **30,50%** (336 famiglie) dichiara di essersi rivolta almeno una volta agli uffici mentre il rimanente **69,50%** (764 famiglie) no.

**Tabella 9 - Ha avuto occasione di contatto con gli uffici comunali per la gestione del servizio di ristorazione della scuola infanzia?**

	Valore assoluto	Valore %
<b>Si</b>	336	30,50%
<b>No</b>	764	69,50%
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.100</b>	<b>100%</b>

La domanda successiva (riassunta nel **Grafico 6**) è stata sottoposta a coloro che alla domanda precedente hanno risposto "si" al fine di comprendere le più frequenti motivazioni che spingono gli utenti a rivolgersi agli uffici. Nel grafico l'andamento delle motivazioni di accesso agli uffici.

**Grafico 6 - Perché si è rivolto agli uffici?**



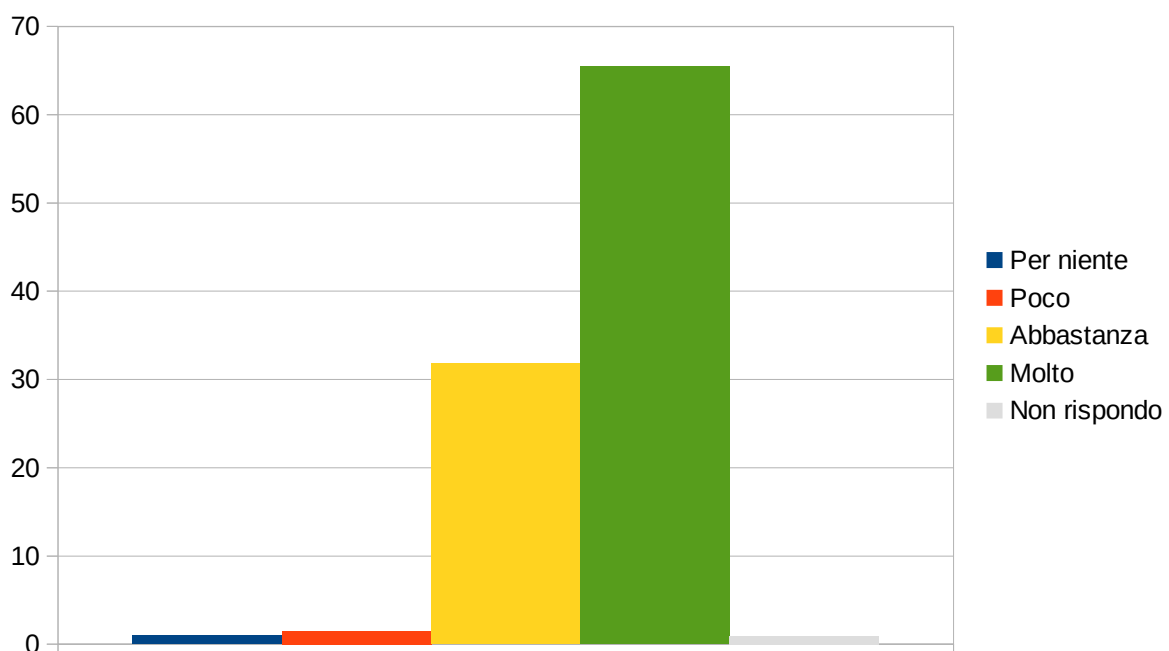
La **Tabella 10** da conto delle modalità di acquisizione delle informazioni e di richiesta delle stesse agli uffici comunali. Tra i rispondenti, il **75,30%** (253 famiglie) dichiara di aver reperito le informazioni telefonando agli uffici, il **31,50%** (106 famiglie) inviando una mail ed il **6,80%** (23 famiglie) presentandosi direttamente presso gli uffici comunali. La somma del totale non da come risultato il 100% del campione in quanto era possibile fornire più di una risposta.

**Tabella 10 - Come si è rivolto agli uffici?**

	Valore assoluto	Valore %
<b>Al telefono</b>	253	75,30%
<b>Via mail</b>	106	31,50%
<b>Di persona</b>	23	6,80%

Il **Grafico 7** mette in luce il grado di soddisfazione delle informazioni reperite da parte degli uffici. In base alle risposte date si evince che le informazioni e l'intervento degli uffici risulta per il **97,30%** dei rispondenti (327 famiglie) soddisfacente. Non lo sono invece state per l'**1,80%** (6 famiglie). Lo **0,90%** (3 famiglie) ha invece deciso di non rispondere.

**Grafico 7 - Si ritiene soddisfatto della disponibilità e dell'assistenza ricevuta?**

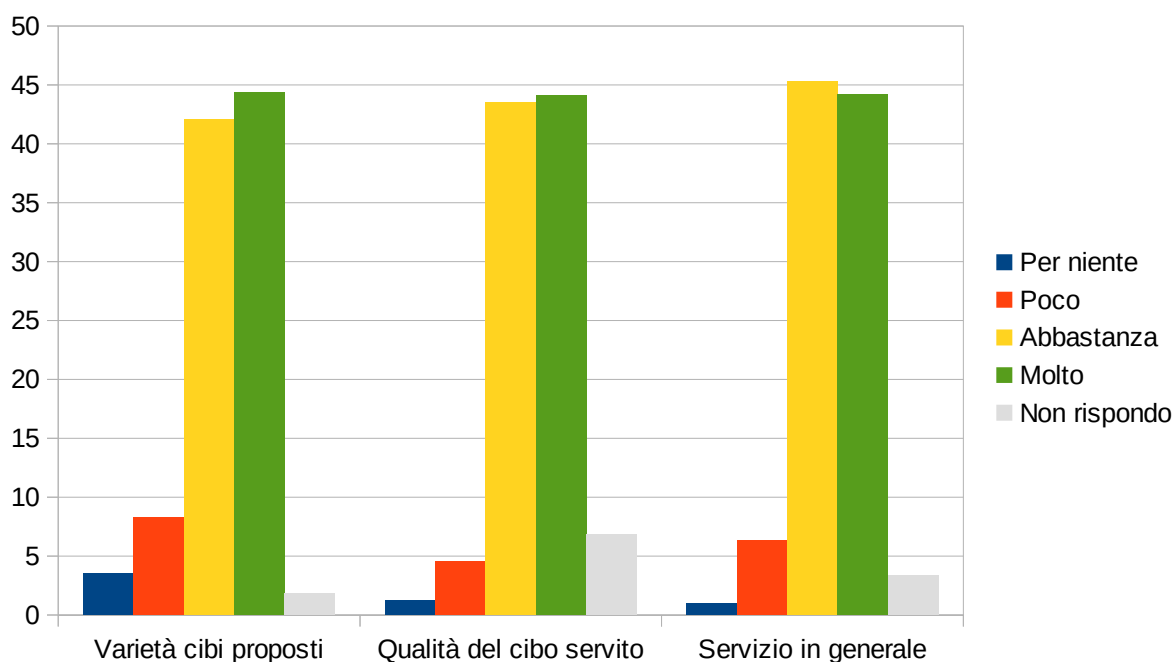


Visto il numero residuo di rispondenti insoddisfatti dall'intervento degli uffici non vi sono per questo modulo né suggerimenti né risposte di motivazione alla dichiarata insoddisfazione.

## SODDISFAZIONE SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

Tale modulo mira ad indagare e dare conto del livello di soddisfazione in merito alla qualità e varietà della somministrazione del pasto. Tutti i quesiti di tale modulo sono stati sottoposti a tutti gli utenti del servizio. Il **Grafico 8** da conto della soddisfazione in merito alla varietà ed alla quantità dei cibi proposti nonché del servizio in generale. Dall'analisi dei dati emerge che oltre che ad essere tanto la varietà quanto la qualità del servizio molto apprezzata da parte dei rispondenti, complessivamente il servizio va molto bene. L'**89,50%** dei rispondenti (984 famiglie) si reputa soddisfatto della qualità complessiva del servizio mentre, il **7,30%** (80 famiglie) non abbastanza. Il **3,30%** (36 famiglie) ha invece deciso di non rispondere.

**Grafico 8 - Soddisfazione varietà, qualità e servizio in generale.**



La domanda successiva (riassunta nella **Tabella 11**) mirava ad indagare sul livello di condivisione della scelta di introdurre, per l'a.s. 2024/2025, un menù unico per tutte le scuole. Tra i rispondenti, il **73,20%** (805 famiglie) dichiara di condividere tale scelta mentre, il **26,80%** (295 famiglie) no.

**Tabella 11 - Attualmente il menù del servizio di ristorazione nelle scuole infanzia prevede dei menù liberi per ogni scuola. Ogni cuoco, in autonomia, definisce il menù della settimana (es. per tutte le scuole la base è il risotto ed ogni cuoco determina se prepararlo con le zucchine, con la zucca o con lo zafferano). Condivide la possibilità di introdurre un menù prestabilito in rotazione su 5 settimane per stagionalità?**

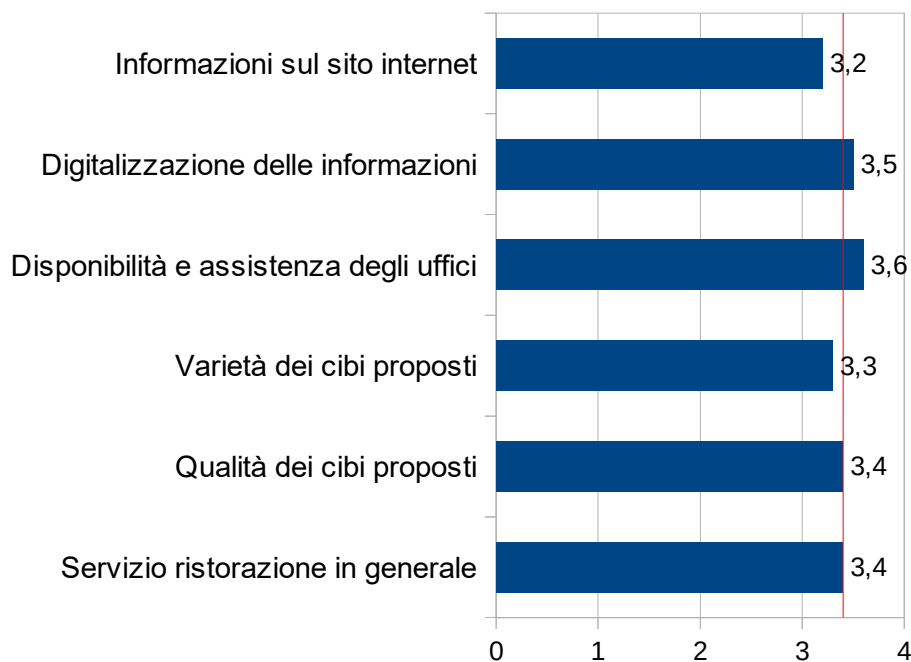
	Valore assoluto	Valore %
<b>Si</b>	805	73,20%
<b>No</b>	295	26,80%
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.100</b>	<b>100%</b>

In virtù della moltitudine di motivazioni e commenti riportati dagli utenti sul tema della soddisfazione della qualità e varietà del pasto si ritiene opportuno riportare gli stessi nella sezione “analisi dei suggerimenti”.

## INDICATORI CORRELATI ALL'ANALISI DEI RISULTATI

In virtù dei risultati ottenuti dalla somministrazione dell'indagine (appena analizzati) è possibile ricavare un indicatore di soddisfazione che va da 0 a 4 per ogni categoria e farne la media tra le stesse. Qui di seguito il confronto tra le principali domande di indagine sul livello di soddisfazione:

**Grafico 9 - Indicatori di soddisfazione.**



Dall'analisi degli indicatori di soddisfazione complessiva si evince che maggiormente critico risulta essere quello relativo al livello di soddisfazione delle informazioni presenti sul sito internet istituzionale del Comune di Trento. Per questo motivo sarà necessario adottare misure correttive volte sia a rendere le informazioni maggiormente fruibili e, soprattutto, maggiormente sintetizzate per le famiglie.

Gli indicatori che esprimono il livello di soddisfazione maggiore sono dati dalla digitalizzazione delle informazioni e dalla disponibilità e dall'assistenza prestata da parte degli uffici comunali.

Risultano buoni anche gli indicatori di soddisfazione del servizio di ristorazione generalmente inteso e della qualità dei cibi proposti. Maggiore attenzione sarà da riservare alla varietà dei cibi proposti la quale, pur rappresentando un buon livello di soddisfazione, risulta essere tra i più bassi. Anche al fine di garantire maggiore varietà dei pasti proposti e tenendo ferma l'ottima qualità degli stessi, in linea con il **73,20%** dei rispondenti, dall'a.s. 2024/2025 verrà introdotto un menù unico prestabilito in rotazione su 5 settimane per stagionalità per tutte le scuole dell'infanzia.

4

# Analisi dei suggerimenti



## ANALISI DEI SUGGERIMENTI

In tutto il corso del questionario è stato richiesto, ove possibile, di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti volti a migliorare il servizio offerto e di alcuni suggerimenti se ne è già dato conto nelle pagine precedenti.

Provando a raggruppare tutti i suggerimenti e gli elementi utili ad un miglioramento del servizio è da rilevare che molti degli stessi si riferiscono all'ultimo profilo dell'indagine e cioè quello che si riferisce alla soddisfazione del pasto. Di seguito un riepilogo dei suggerimenti più numerosi e significativi in relazione a tale aspetto. Questi non costituiscono la rappresentazione del totale dei suggerimenti.

**Tabella 12 - suggerimenti soddisfazione pasto.**

Risposte più frequenti
<b>Proporre maggiore varietà nella formulazione del menù scolastico</b>
<b>Menù troppo complesso, poco appetibile e composto di troppi legumi</b>
<b>La pasta dovrebbe essere condita</b>

Di seguito si riportano nuovamente i suggerimenti già riportati in precedenza relativi agli ulteriori aspetti d'indagine del questionario.

**Tabella 13 - suggerimenti soddisfazione informazioni.**

Risposte più frequenti
<b>Si preferiscono le informazioni in formato cartaceo</b>
<b>Informazioni dispersive e di difficile comprensione</b>
<b>Indicare nell'APP il menù del giorno successivo</b>

**Tabella 14 - suggerimenti utilizzo APP.**

Risposte più frequenti
<b>Complicato e poco intuitivo provvedere alla ricarica</b>
<b>Costi di commissione alti e necessità di provvedere al pagamento di più bollettini</b>
<b>Prevedere la possibilità di addebito in conto corrente</b>

In conclusione tutte le osservazioni e i suggerimenti, compresi quelli qui non riportati, saranno oggetto di un'attenta analisi per singolo aspetto al fine di un costante miglioramento del servizio offerto.