

markas :clean:food:facility





Comune di Capoterra

Indagine di gradimento

Elaborazione dati

Markas Customer Satisfaction System

Il miglioramento della qualità del servizio non può prescindere dal regolare monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, importante indicatore di qualità del servizio offerto.

Per questo Markas ha studiato e sviluppato il Markas Customer Satisfaction System (MCSS), che, grazie ad un approccio sistematico per la verifica della qualità percepita, riesce a valorizzare l'opinione dei fruitori del servizio, individuando al contempo le **aree di possibile miglioramento** nell'ottica di un continuo sforzo verso l'eccellenza.

In una logica di partnership, Markas crede fortemente che tale modalità di monitoraggio della soddisfazione degli utenti rappresenti anche il giusto stimolo di miglioramento del servizio, ora e per il futuro.

Dott. Andrea Tezzele

Direttore Qualità e Controllo Markas

Le rilevazioni sono avvenute attraverso un semplice questionario consegnato a un numero rappresentativo di piccoli utenti e insegnanti delle scuole del Comune di Capoterra.



markas:food

Indagine sul gradimento pasti

MCSS
Markas Customer Satisfaction System

Ti piace quello che mangi in mensa?
Faccelo sapere!

GIUDIZIO

		BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
PORTATE	primo piatto			
	secondo piatto			
	contorno			
	frutta			

La tua opinione è molto importante per noi, grazie per la preziosa collaborazione.

Questionario di gradimento alunni



In generale, il servizio viene giudicato in maniera buona, con una media di giudizi positivi superiore al 60%. Il gusto di primi e secondi è apprezzato da una media del 65% ca. dell'utenza e giudicata molto buona da ca. il 30% del campione. Superiore al 70% è il gradimento della frutta.

Migliorabile, invece, è la valutazione riguardante i contorni, che mostrano una lieve diminuzione rispetto a primi, secondi e frutta, che comunque vengono valutati positivamente dal 45% ca. del campione.

markas:food

Indagine sul gradimento pasti

Le chiediamo di dare un giudizio su diversi aspetti che vorremmo valutare insieme a Lei: serviranno solo pochi minuti per fornirci informazioni preziose per soddisfare sempre più le Sue aspettative!

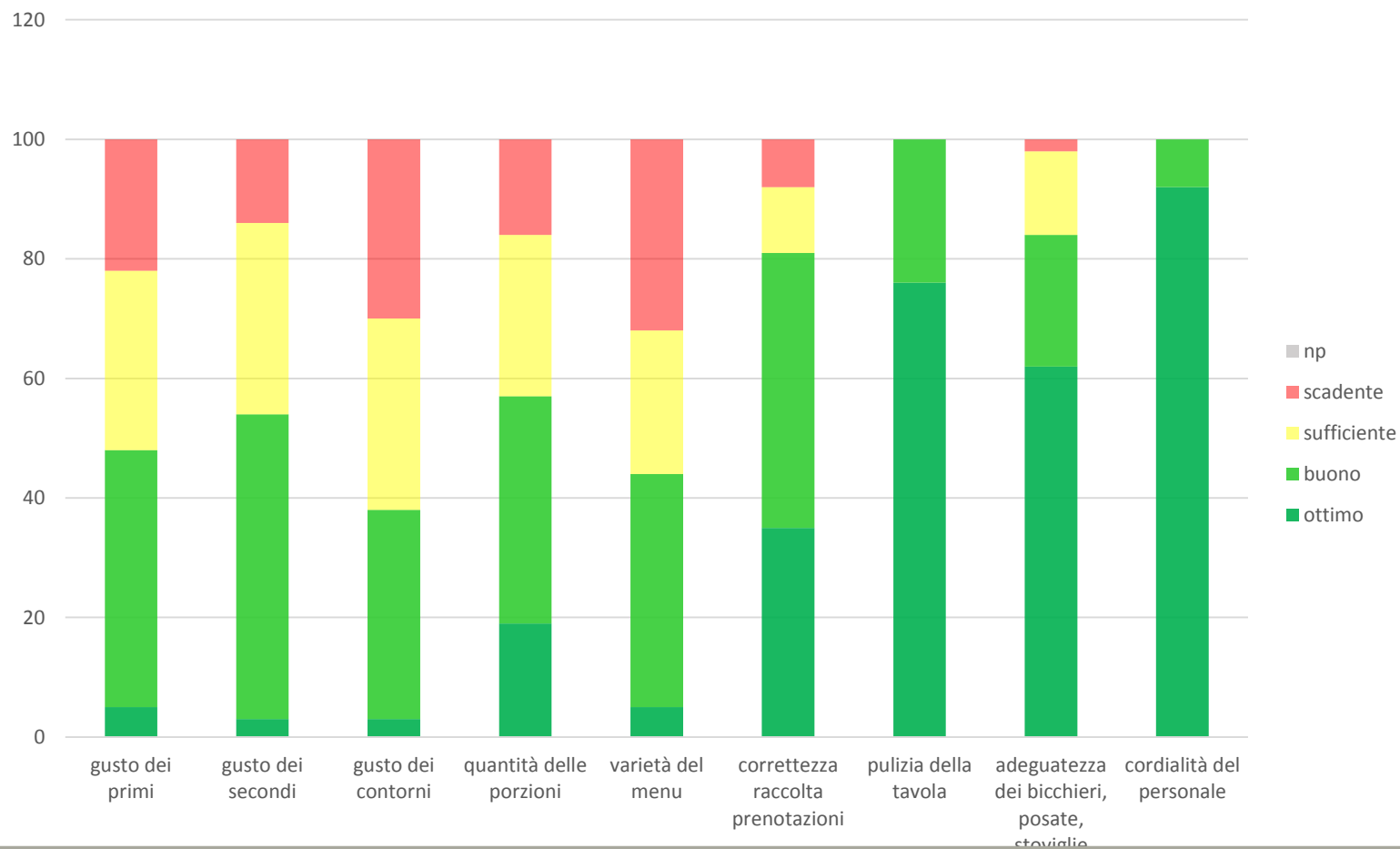
Esprima il Suo parere su:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scadente
Gusti dei primi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gusto dei secondi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gusto dei contorni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantità delle porzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varietà del menù	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correttezza raccolta prenotazioni (se effettuata con Marka)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia delle tavola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adeguatezza bicchieri, posate, stoviglie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cordialità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Note:

Grazie per averci comunicato la Sua opinione!

Questionario di gradimento insegnanti



In generale, il servizio viene giudicato in maniera buona, con una media di giudizi positivi superiore all'85%. Il gusto di primi e secondi è apprezzato da una media del 75% ca. dell'utenza. La quantità delle porzioni è giudicata idonea dall'85% ca. degli intervistati. La quasi totalità del campione si ritiene soddisfatto della raccolta prenotazione e delle stoviglie fornite. Il 100% degli intervistati è estremamente soddisfatto delle condizioni igieniche della tavola e della cordialità del personale.



Si può rilevare un buon
esito generale
dell'indagine condotta.
Markas si impegna a
mantenere, anche per
il futuro, i positivi
standard raggiunti.