



Comune di Capoterra

Indagine di gradimento del mese di
maggio 2024

markas.com



Markas customer satisfaction

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 un sistema di Customer Satisfaction 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Tezzele'. The signature is fluid and cursive.

Dott. Andrea Tezzele

Direttore Qualità e Controllo Markas

Premessa

Le rilevazioni sono avvenute attraverso un questionario consegnato agli **alunni** e agli **insegnanti** delle scuole dell'infanzia e primarie del Comune di Capoterra.



Il questionario di gradimento



Data: _____
Scuola: _____



**Indagine
gradimento
dei pasti**

*Ti piace quello che mangi in mensa?
Faccelo sapere!*

	insufficiente	sufficiente	buono
Primo piatto 			
Secondo piatto 			
Contorno 			
Frutta 			

Grazie! La tua opinione è molto importante per noi!

E' stato compilato un totale di circa

85

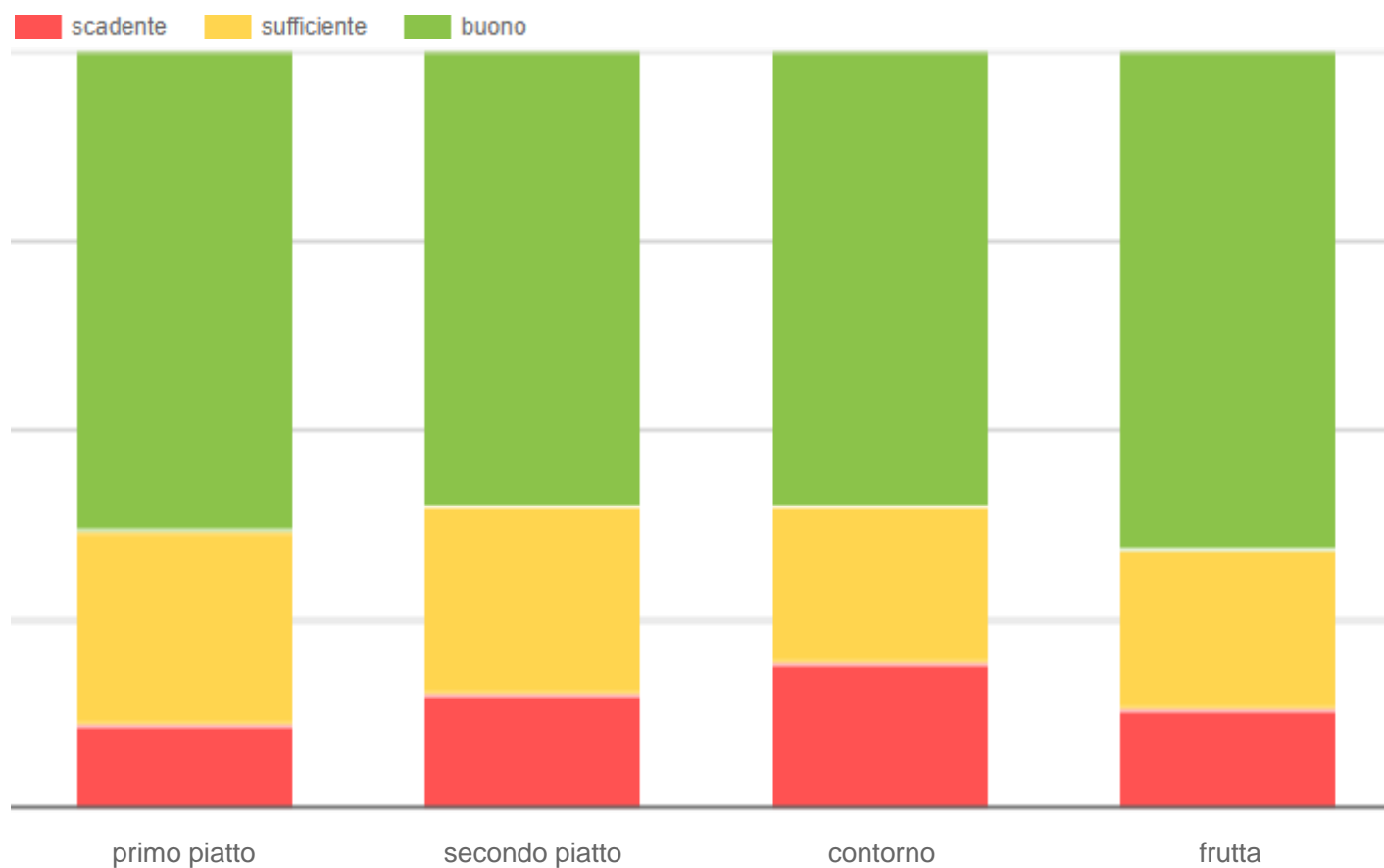
**questionari da parte dei
bambini**

44

**Questionari da parte degli
insegnanti**

Gradimento del servizio: i dati

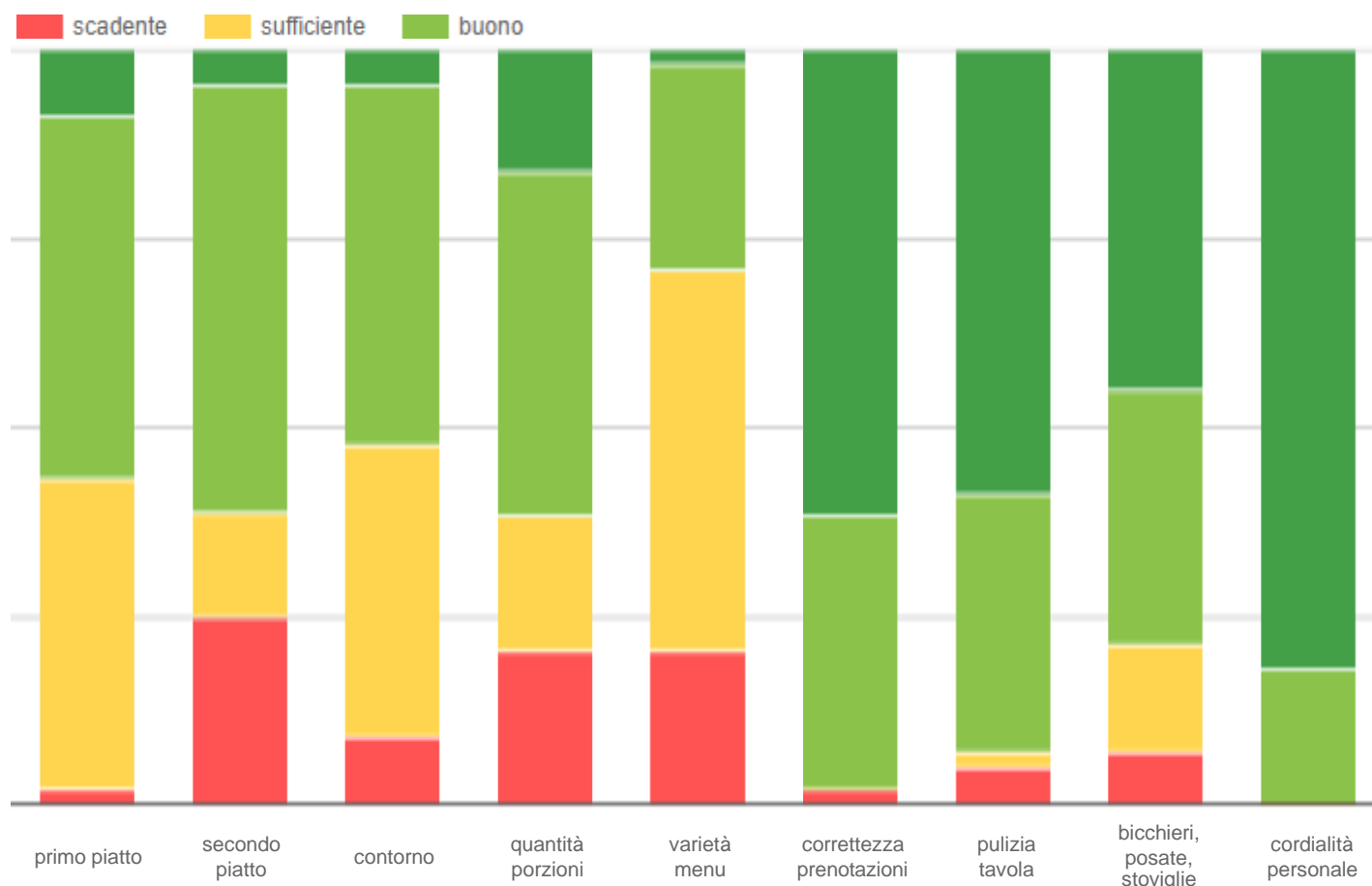
Bambini delle scuole di Capoterra – 85 valutazioni



- I **primi piatti** sono la portata preferita: l'**89%** degli intervistati è soddisfatto
- L'**85%** degli intervistati è soddisfatto dai **secondi piatti**
- L'**81%** degli intervistati è soddisfatto dai **contorni**
- L'**87%** degli intervistati è soddisfatto dalla **frutta**

Gradimento del servizio: i dati

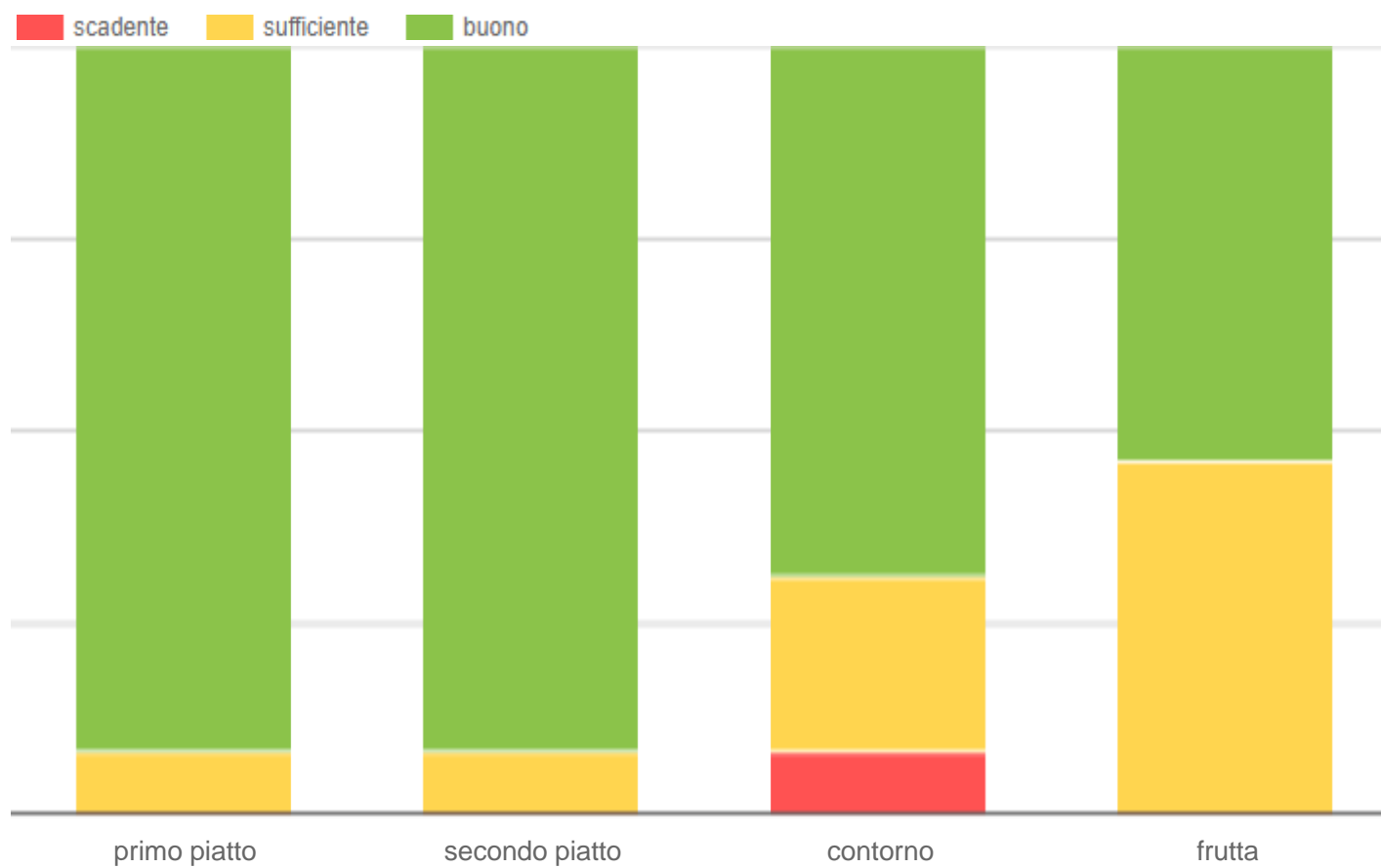
Insegnanti delle scuole di Capoterra – 44 valutazioni



- I **primi piatti** sono la portata preferita: il **98%** degli intervistati è soddisfatto
- Il **75%** degli intervistati è soddisfatto dai **secondi piatti**
- Il **91%** degli intervistati è soddisfatto dai **contorni**
- L'**80%** degli intervistati è soddisfatto da **quantità porzioni e varietà menu**

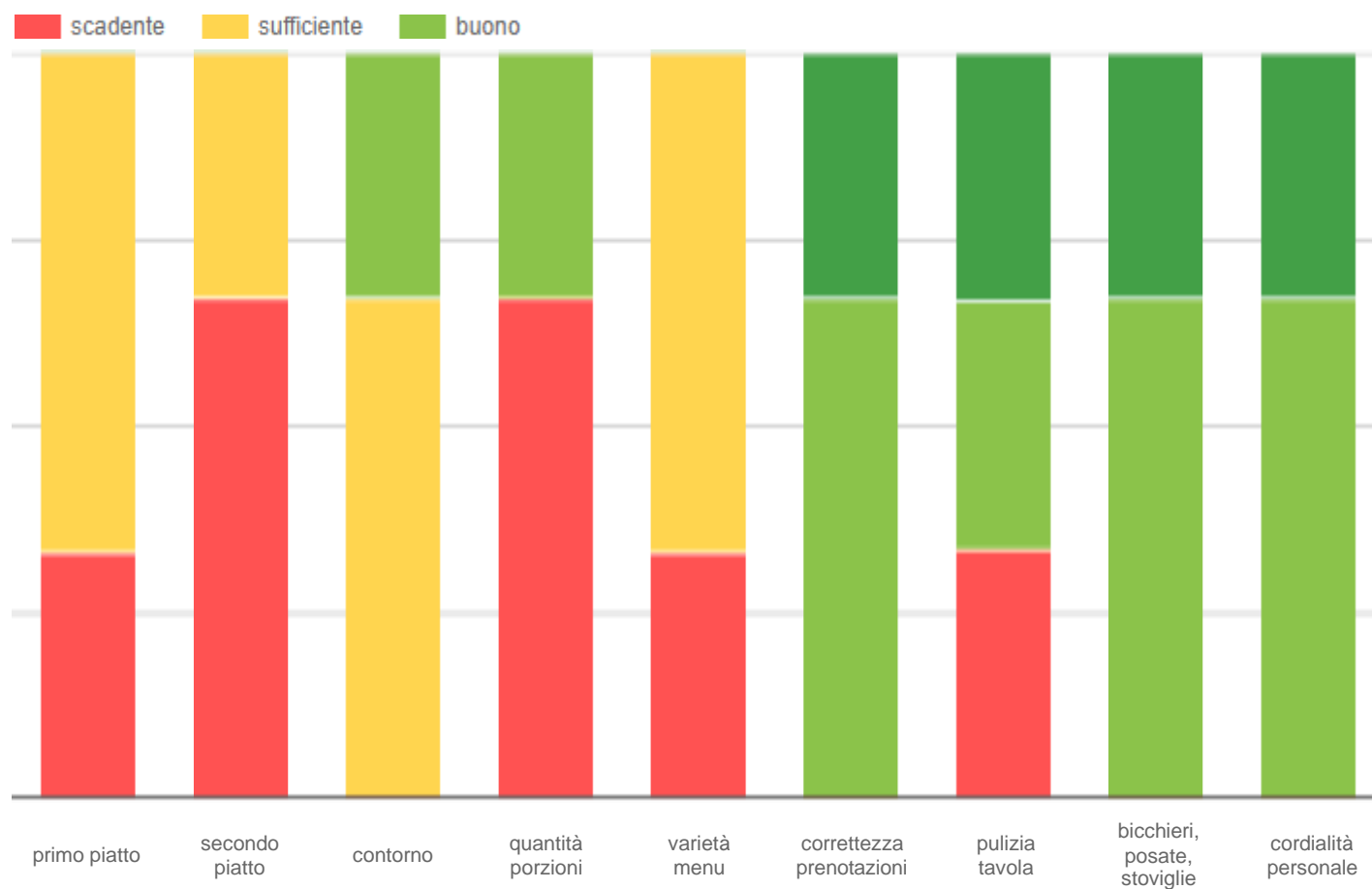
Gradimento del servizio: i dati

Bambini scuola dell'infanzia e primaria via Battisti – 20 valutazioni



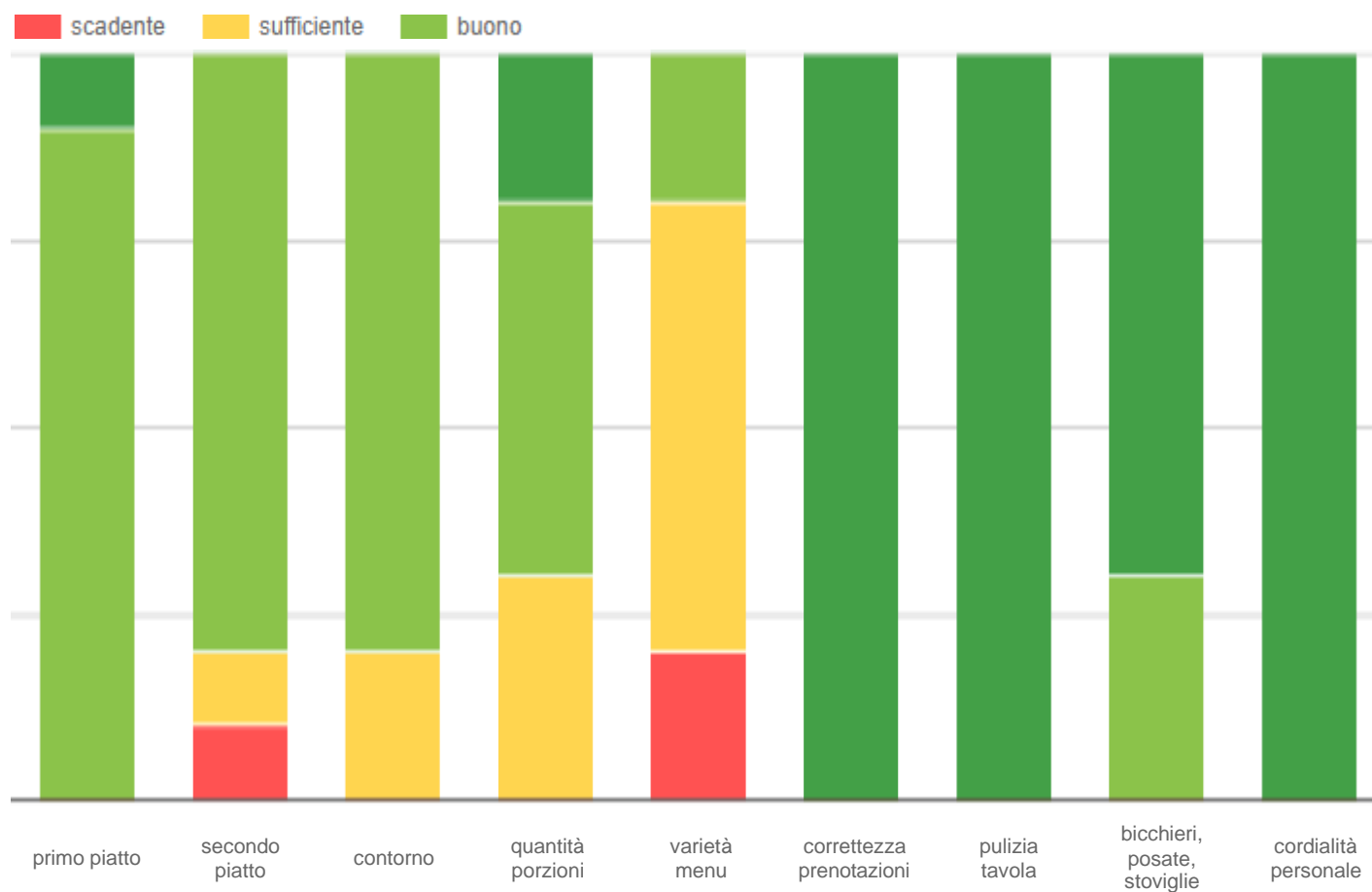
Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti scuola dell'infanzia e primaria via Battisti – 3 valutazioni



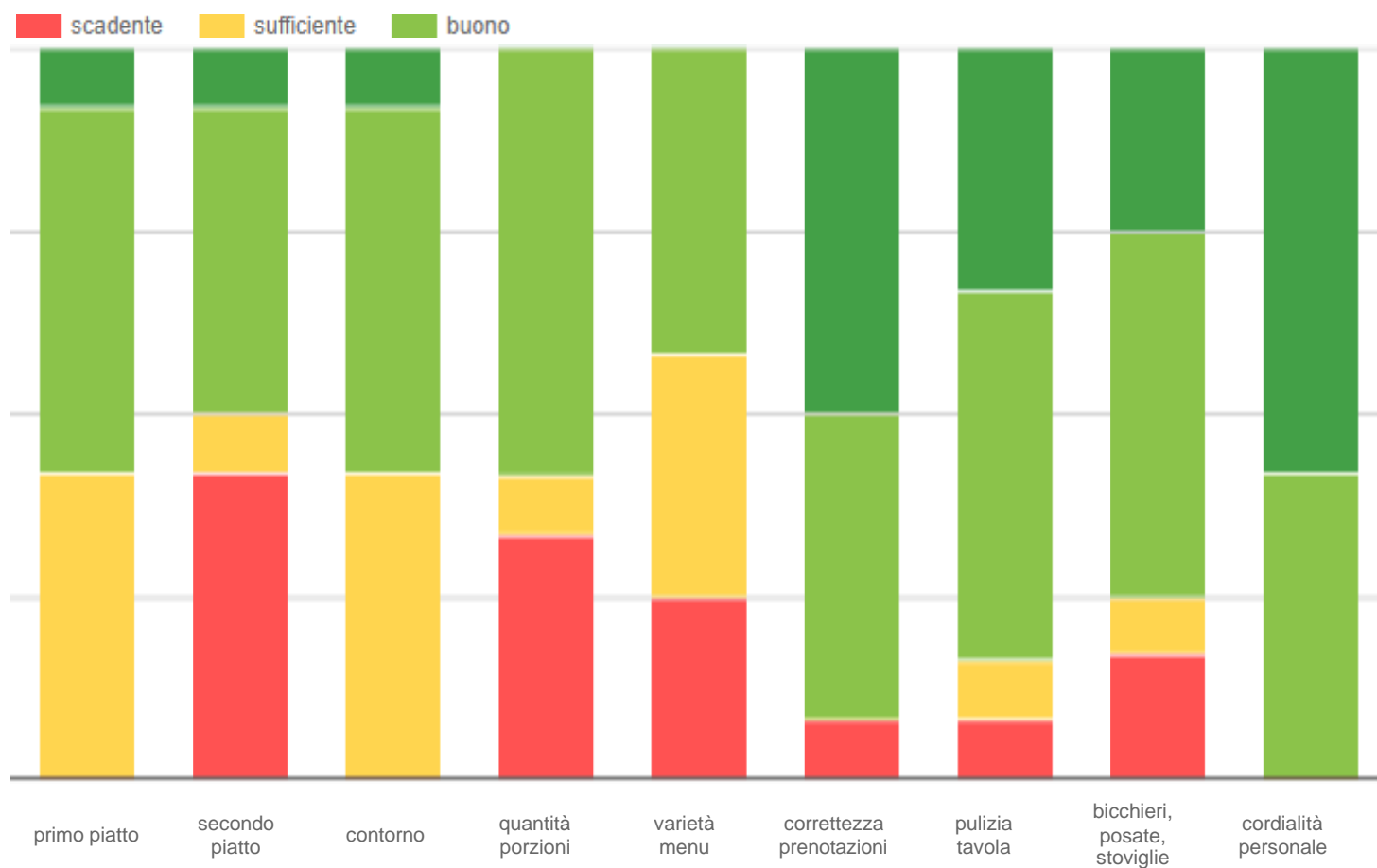
Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti scuola dell'infanzia loc. Corte Piscedda – 10 valutazioni



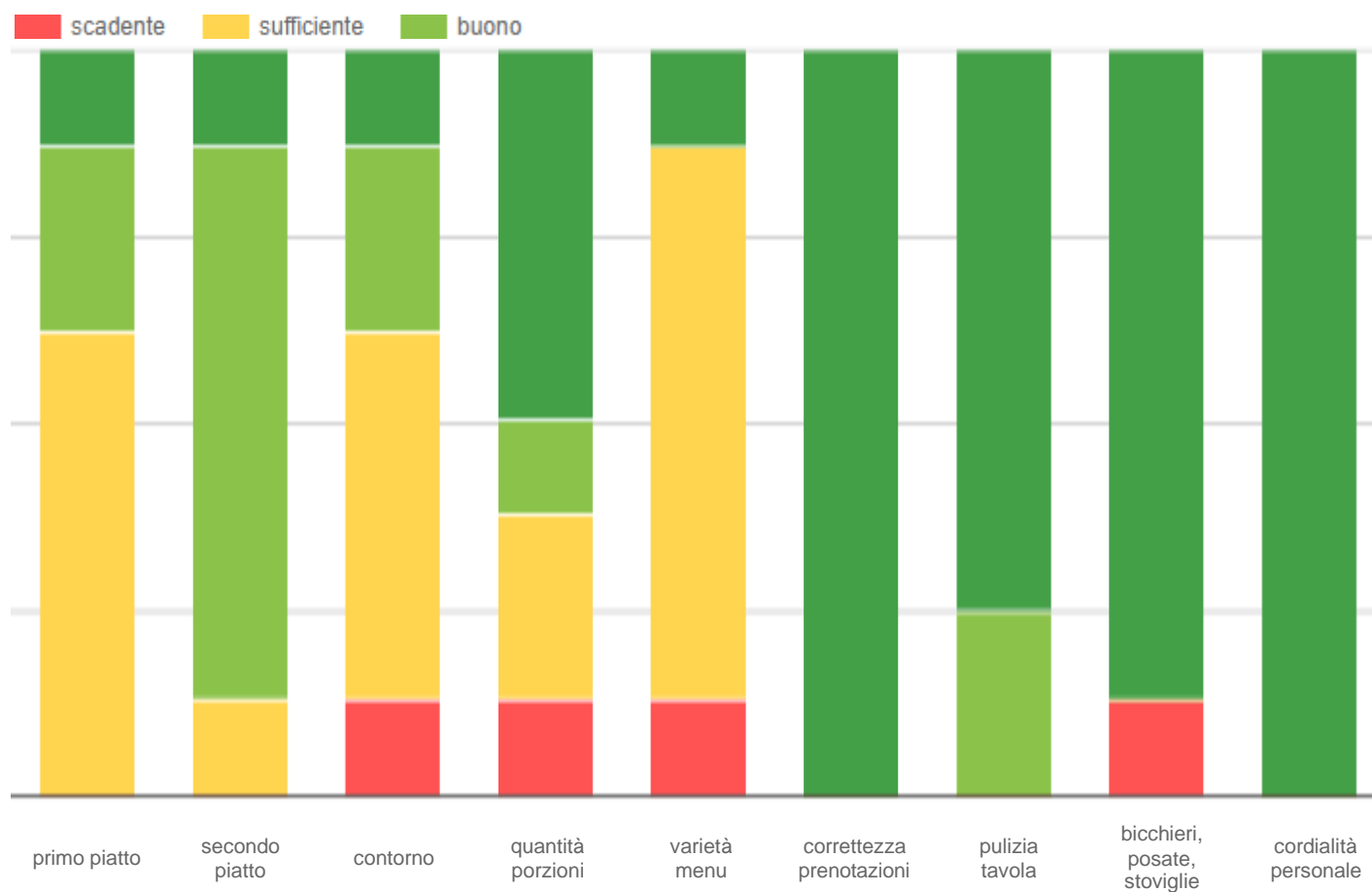
Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti scuola dell'infanzia loc. Frutti d'Oro – 12 valutazioni



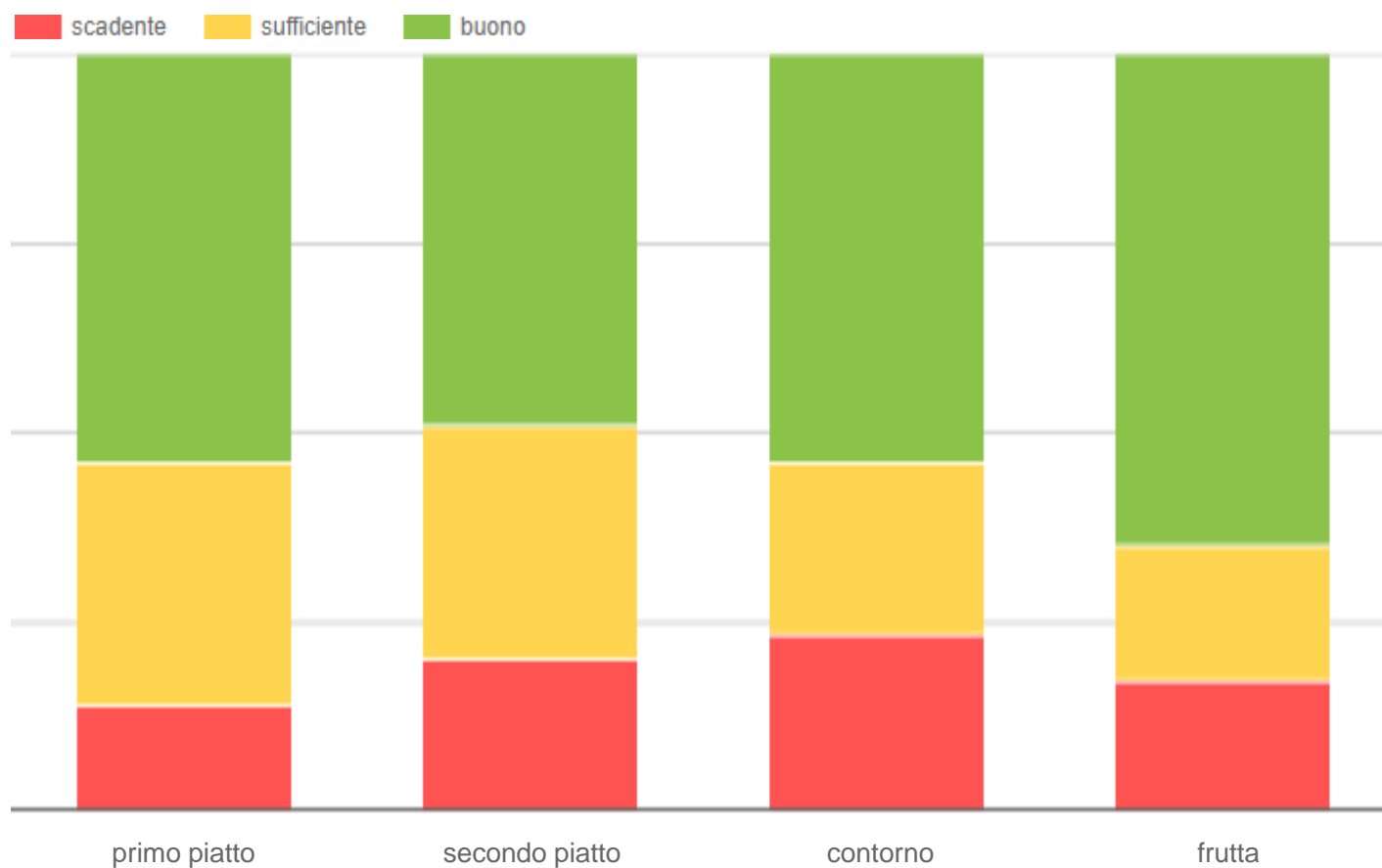
Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti scuola dell'infanzia loc. Poggio dei Pini – 8 valutazioni



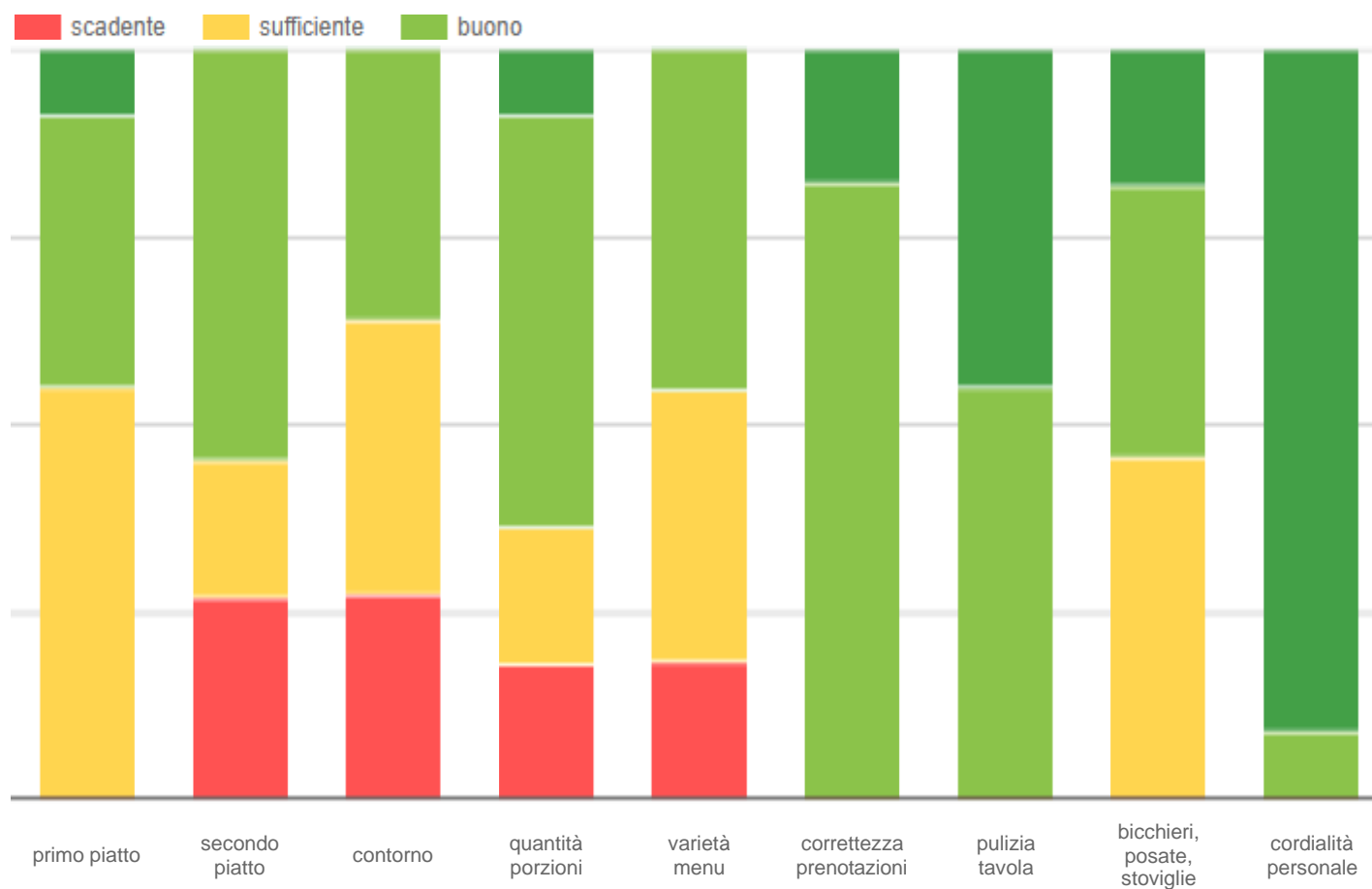
Gradimento del servizio: i dati

Bambini scuola primaria loc. Su Loi – 65 valutazioni



Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti scuola primaria loc. Su Loi- 11 valutazioni



Piano di miglioramento

Siamo lieti di informarla che i risultati dell'ultima indagine di customer satisfaction sono notevolmente migliorati. Pertanto, al momento non vediamo la necessità di apportare modifiche al servizio attualmente offerto. Valuteremo eventuali azioni migliorative a seguito della prossima indagine, per verificare se il trend positivo si confermerà costante.

markas

**Grazie
per l'attenzione**

it@markas.com



markas.com