



# Comune di Capoterra

Indagine di gradimento del mese di  
novembre 2023

[markas.com](http://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 blue ink, which appears to read 'Barbara Valentini'.

Dott.ssa Barbara Valentini

Responsabile Nutrizione e Igiene degli Alimenti 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
<b>Primo piatto</b> 			
<b>Secondo piatto</b> 			
<b>Contorno</b> 			
<b>Frutta</b> 			

*Grazie! La tua opinione è molto importante per noi!*

E' stato compilato un totale di circa

**130**

**questionari da parte degli  
studenti**

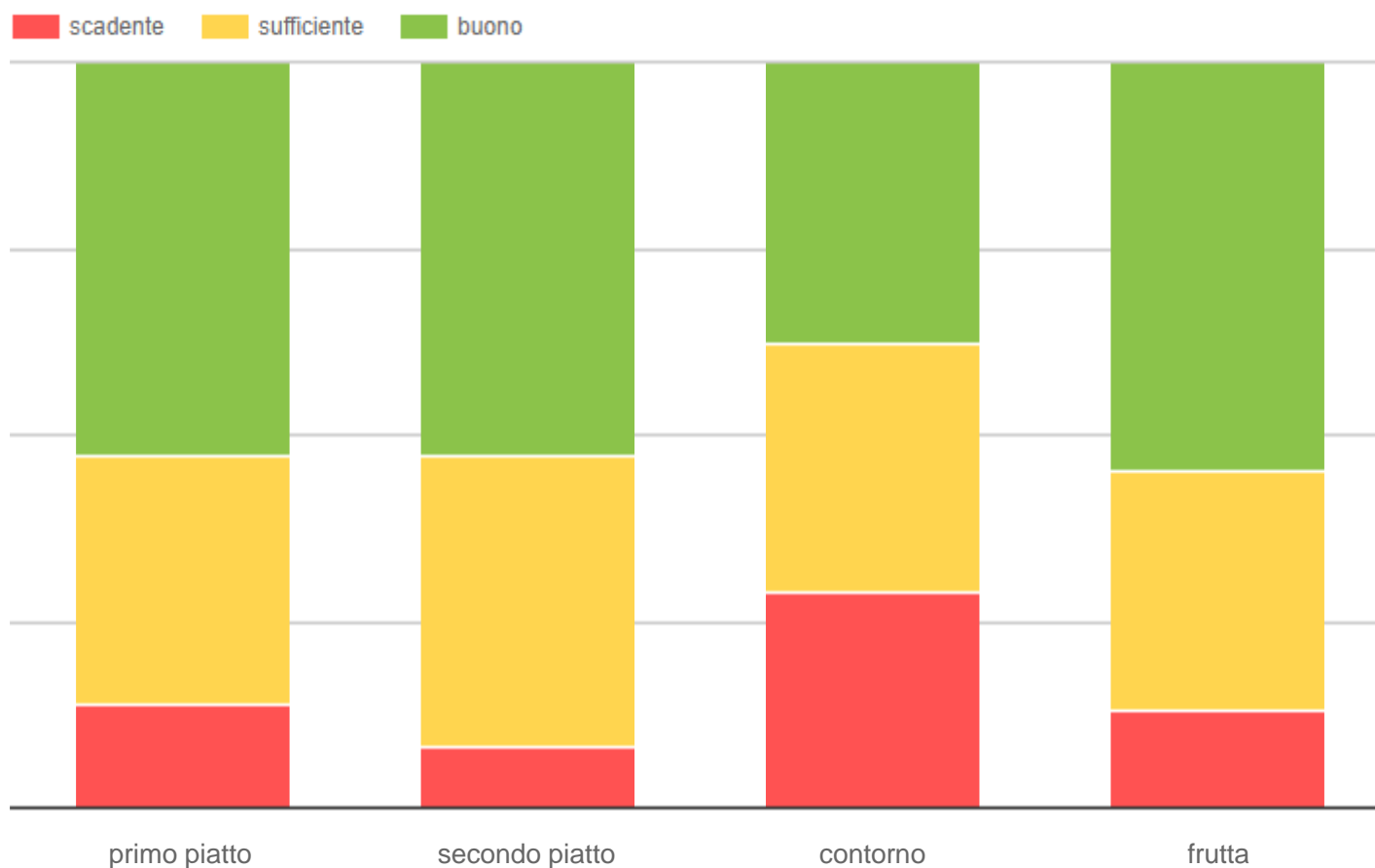
e

**63**

**questionari da parte degli  
insegnanti**

# Gradimento del servizio: i dati

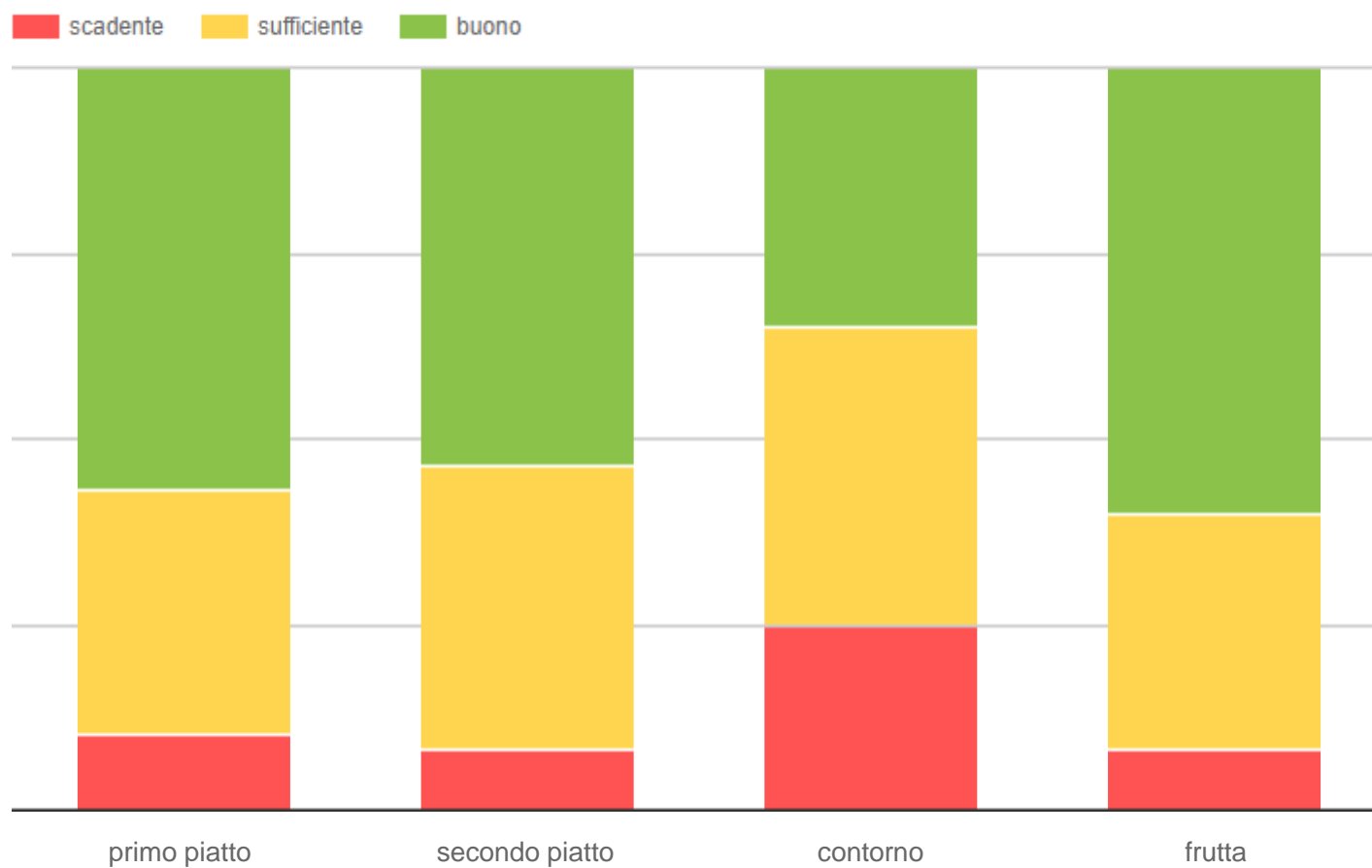
Bambini delle scuole di Capoterra – 130 valutazioni



- I **secondi** sono la portata preferita: il **92%** degli intervistati è soddisfatto
- L'**86%** degli intervistati è soddisfatto dai **primi piatti**
- il **71%** degli intervistati è soddisfatto dai **contorni**

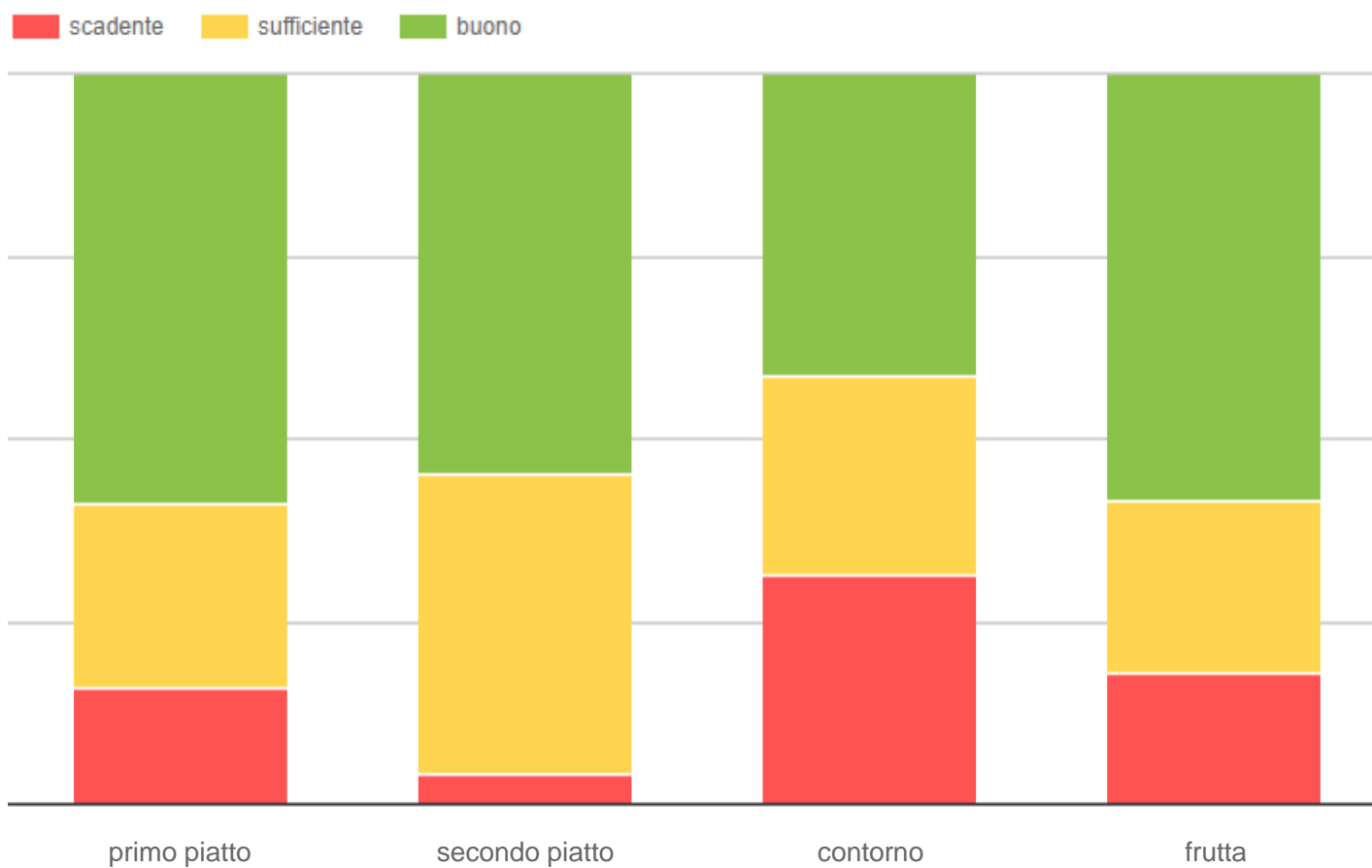
# Gradimento del servizio: i dati

Bambini della scuola d'infanzia e primaria di via Caprera



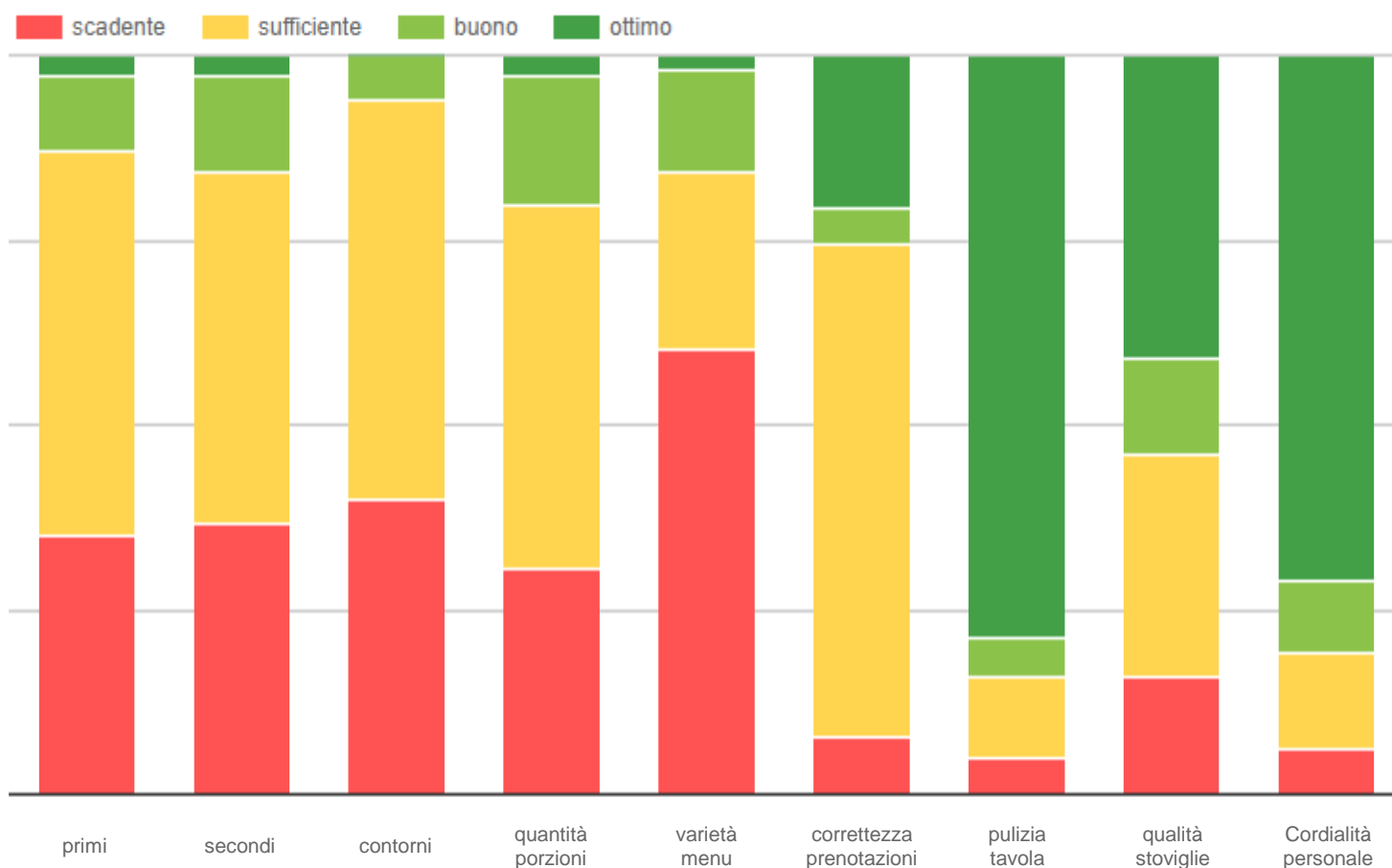
# Gradimento del servizio: i dati

Bambini della scuola primaria loc. Sui Loi



# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti delle scuole di Capoterra – 63 valutazioni

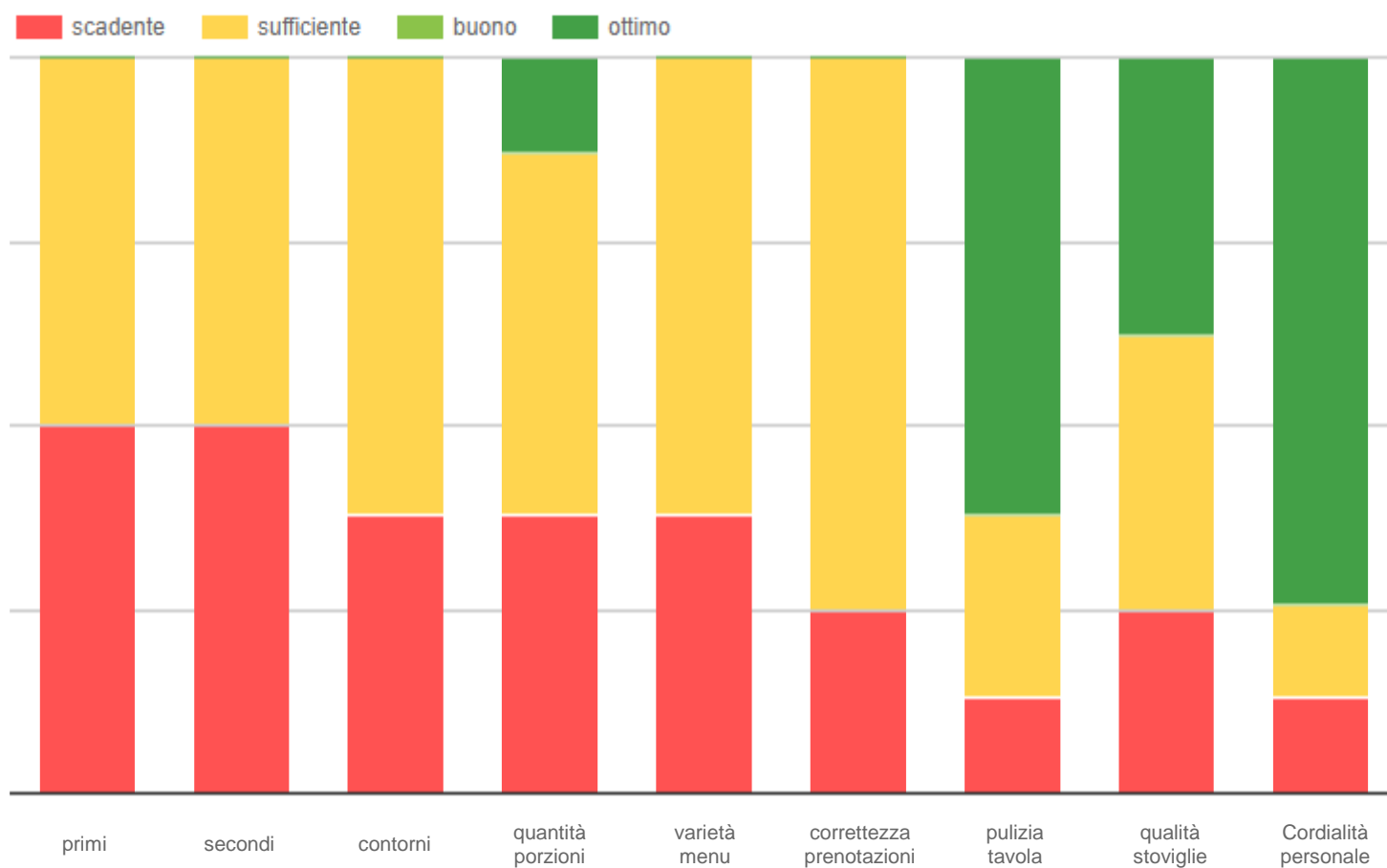


- Il **65%** degli intervistati è soddisfatto dai **primi piatti**
- il **63%** degli intervistati è soddisfatto dai **secondi piatti**
- il **60%** degli intervistati è soddisfatto dai **contorni**
- La **varietà del menu** è da migliorare: solo il **40%** degli intervistati è soddisfatto



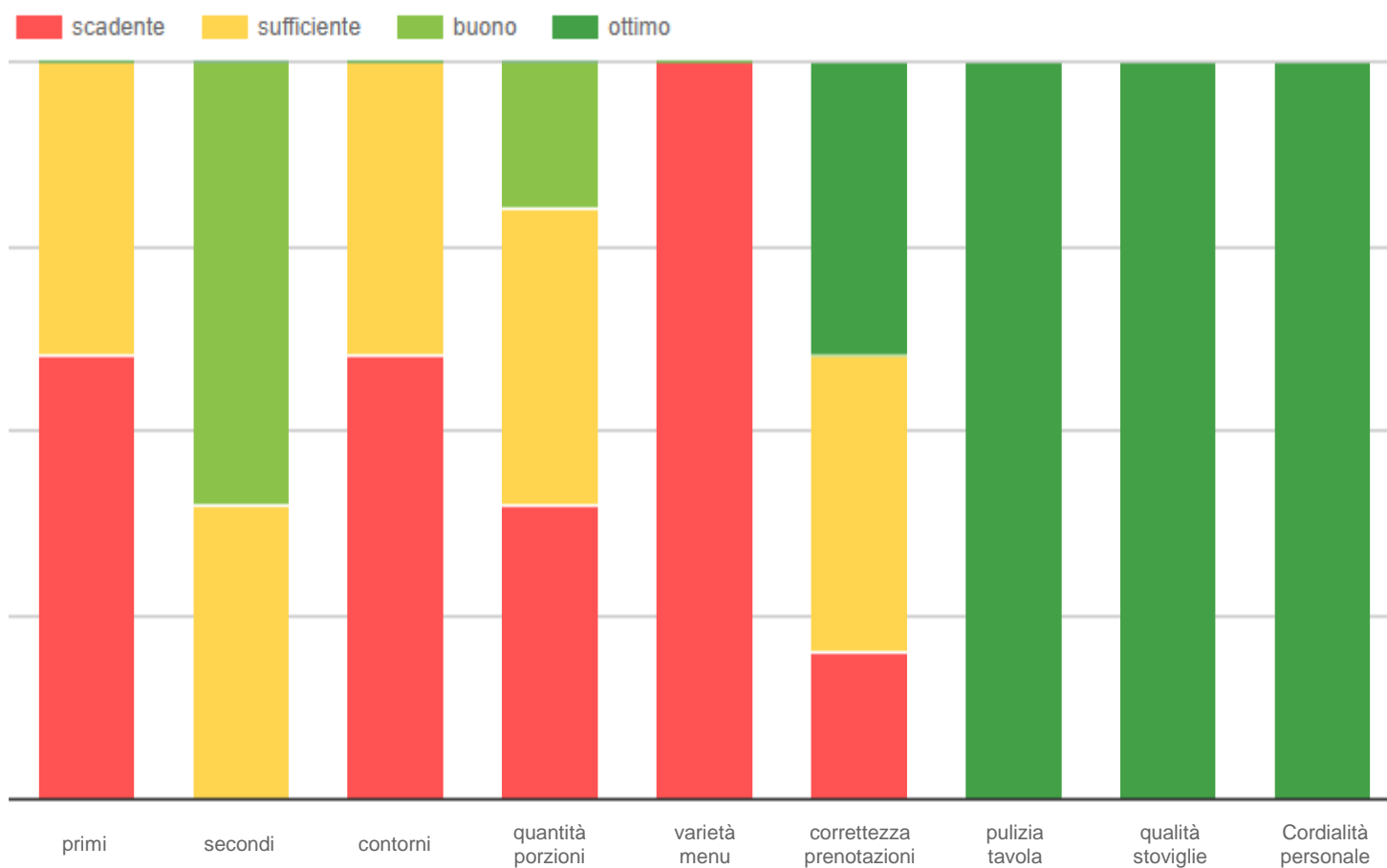
# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola d'infanzia e primaria di via Battisti



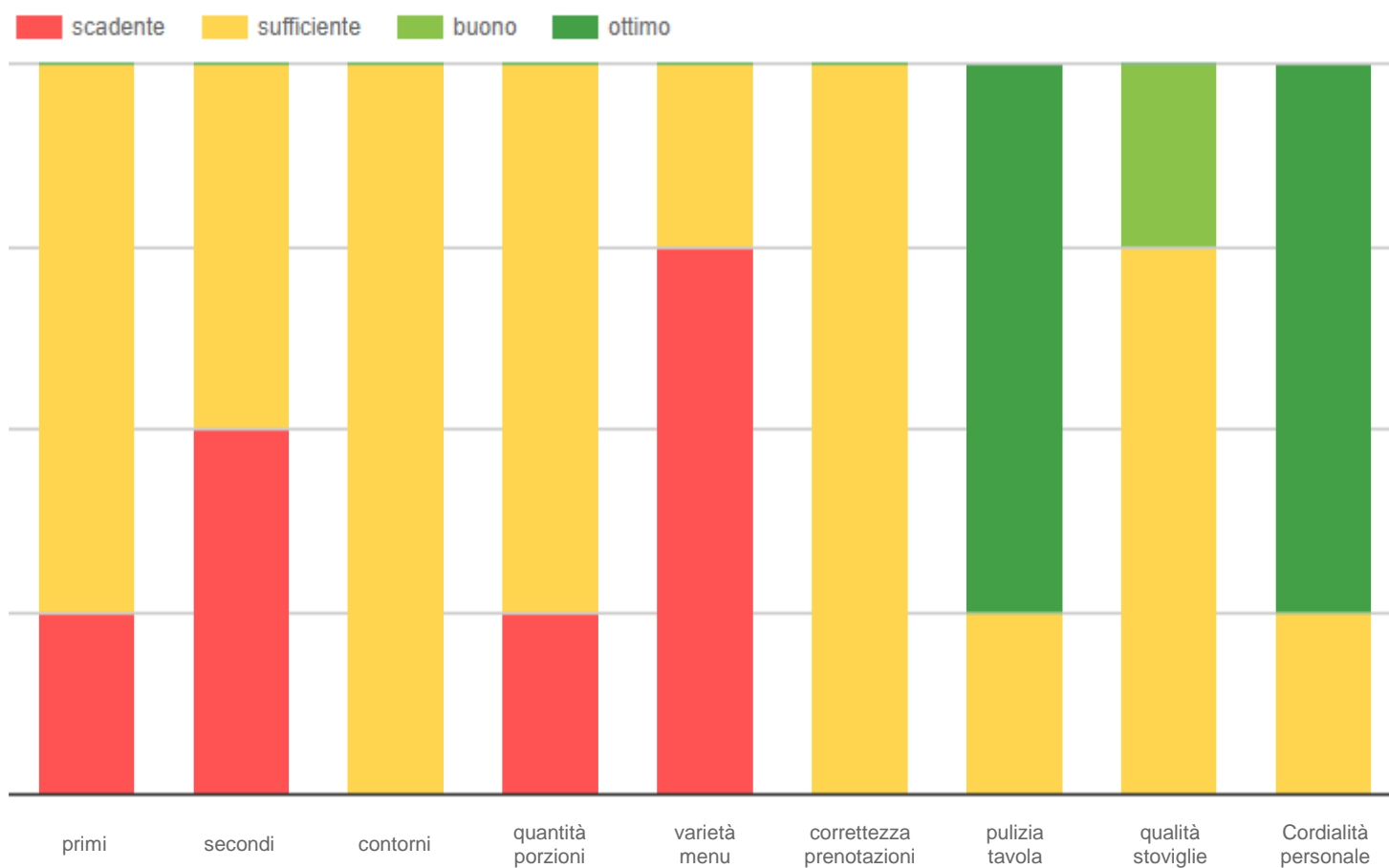
# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola d'infanzia e primaria di via Caprera



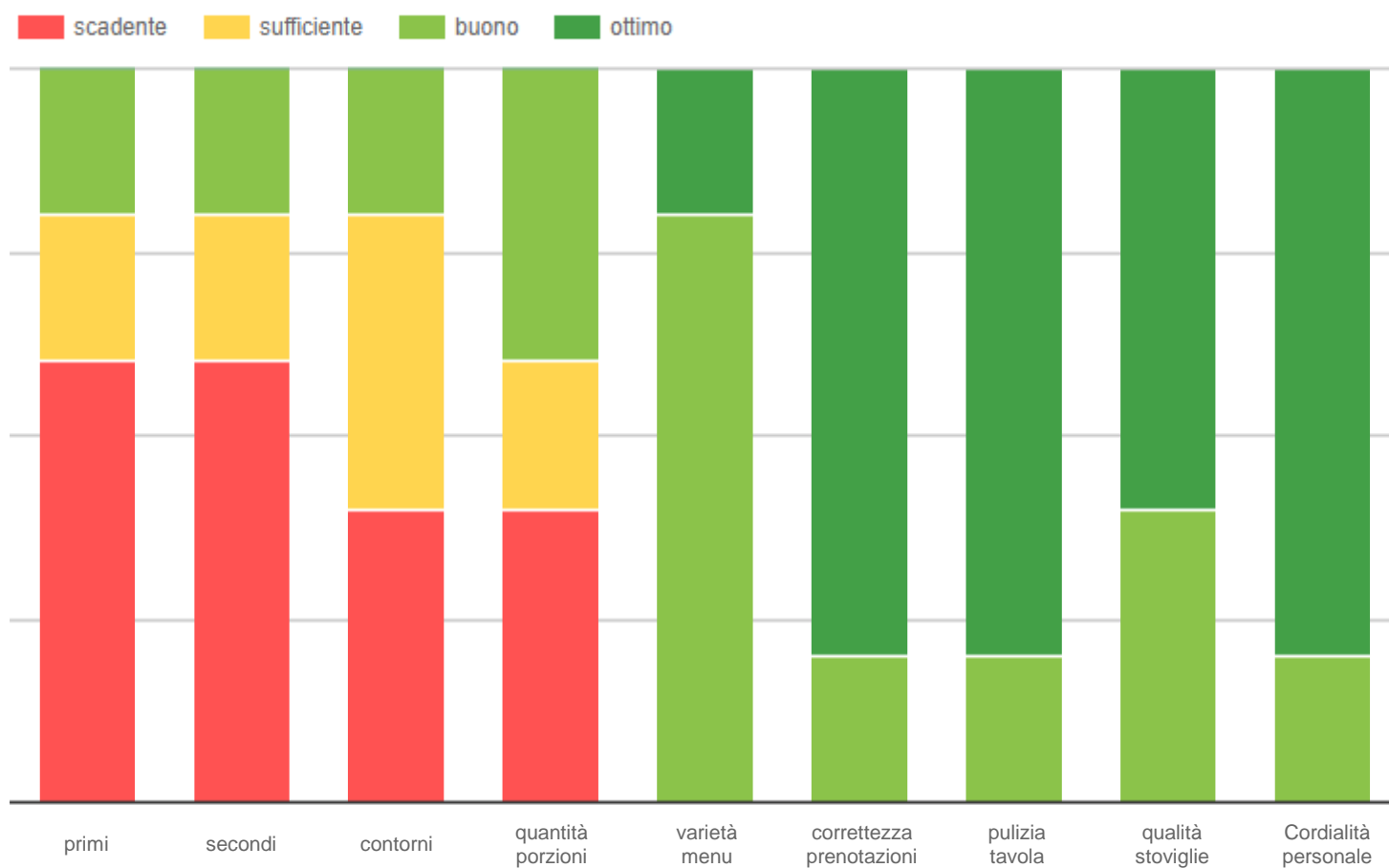
# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola d'infanzia loc. Corte Piscedda



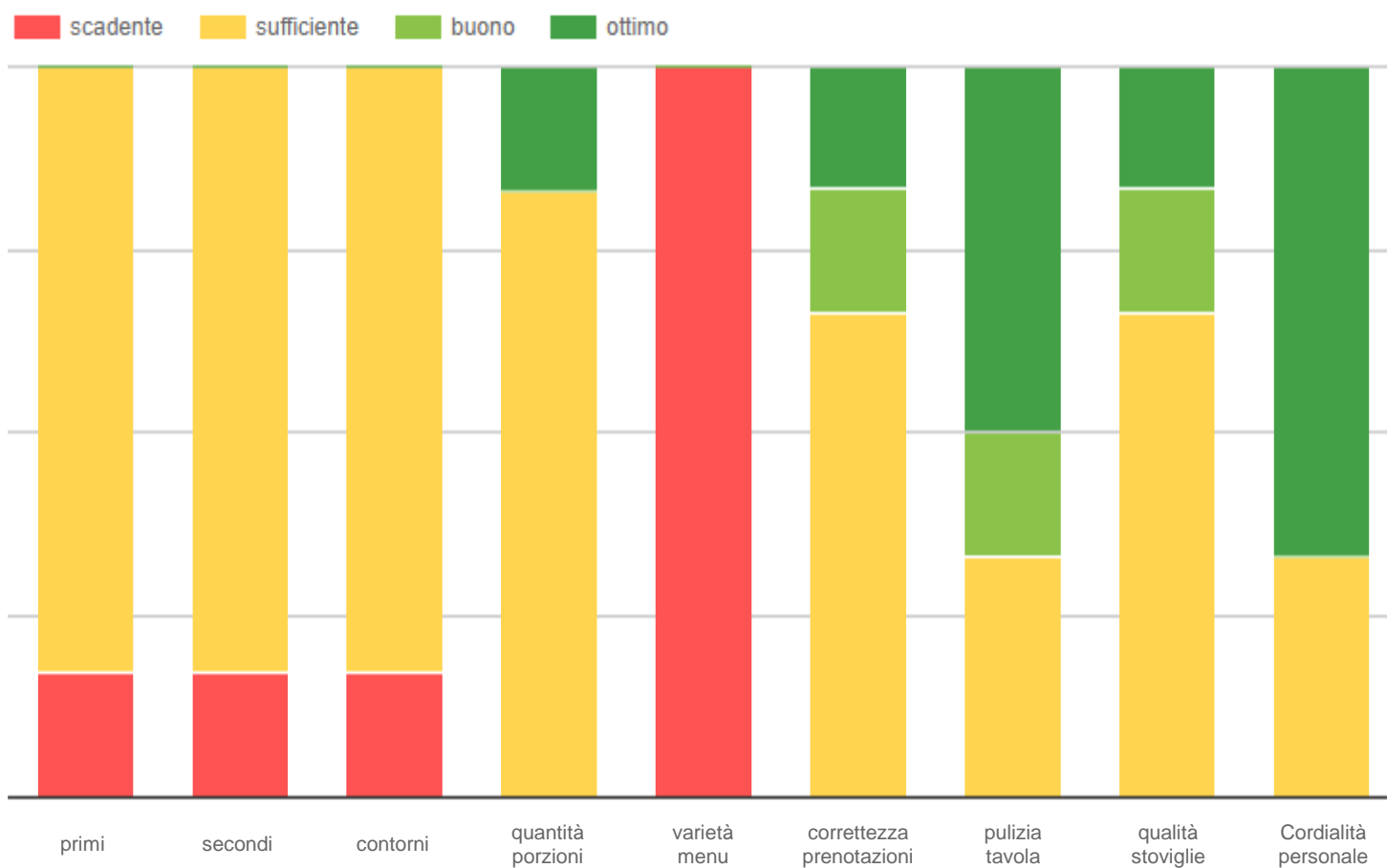
# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola d'infanzia loc. Frutti d'Oro



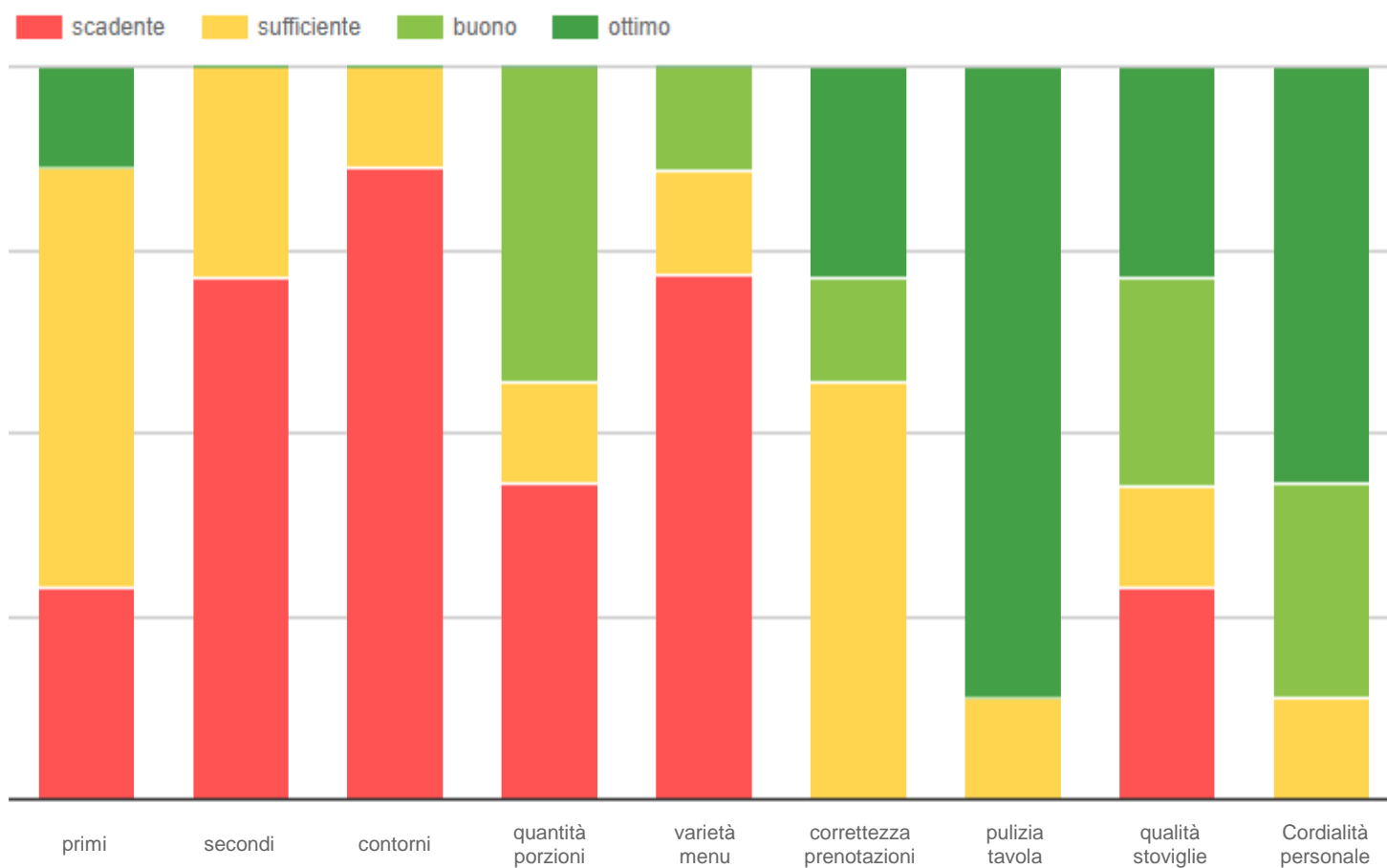
# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola d'infanzia loc. Poggio dei Pini



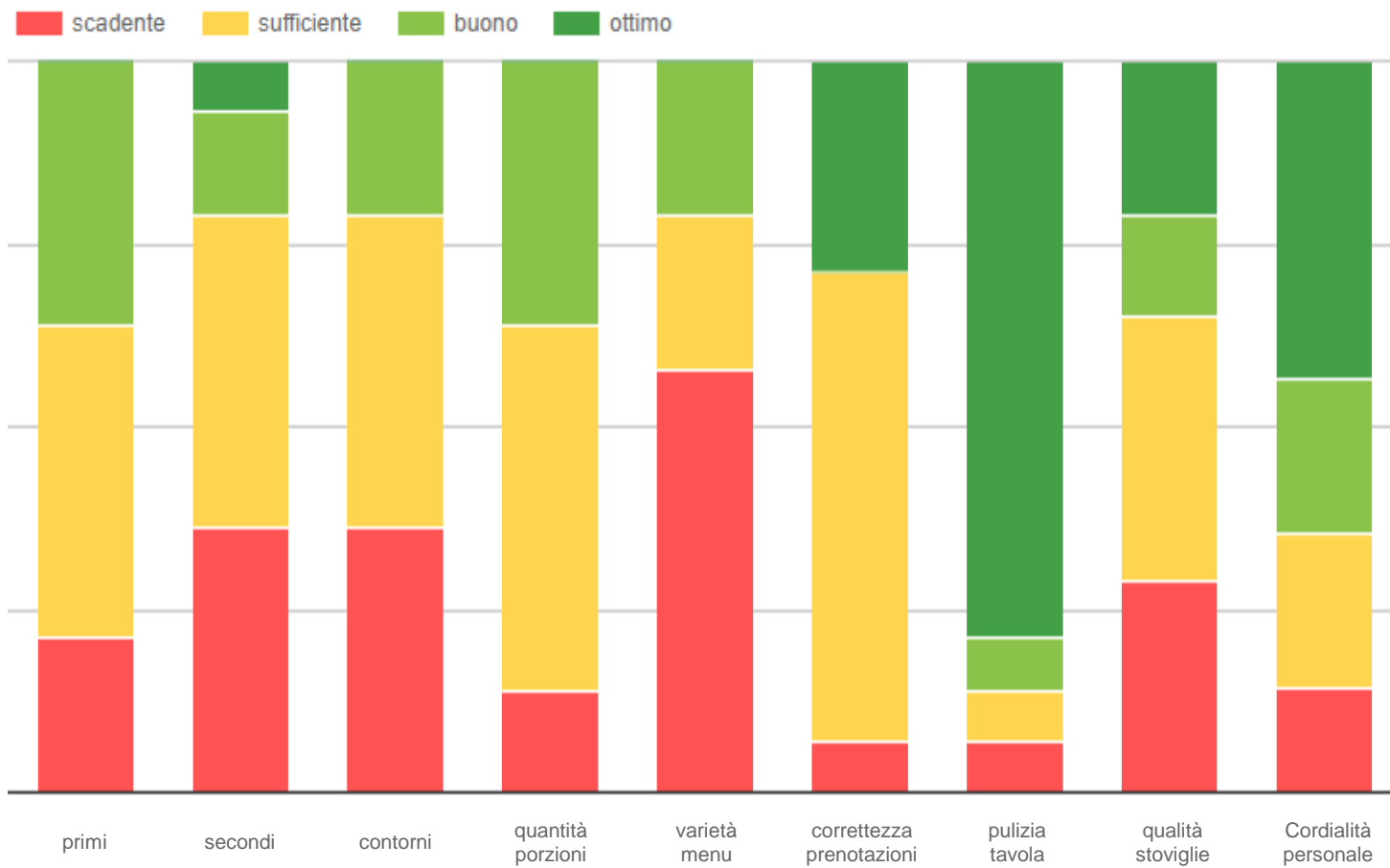
# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola d'infanzia loc. Rio San Girolamo



# Gradimento del servizio: i dati

Insegnanti della scuola primaria loc. Sui Loi



# Piano di miglioramento

## **Analisi dei dati – variabilità dei menu**

Alla luce dei risultati, risulta evidente da parte degli insegnanti una certa insoddisfazione, in particolare per quanto riguarda una scarsa variabilità dei menu ed i contorni. Contrariamente, però, le valutazioni dei bambini delle scuole primarie risultano positive, anche in merito agli stessi contorni.



## **Azioni di miglioramento**

Facciamo presente che le verdure proposte come contorno derivano da indicazioni fornite dalla stessa ATS. E' possibile tuttavia introdurre nuove ricette pur mantenendo le medesime materie prime. Segnaliamo però che i menu sono stati elaborati tenendo in considerazione soprattutto i gusti dei bambini, i quali prediligono ricette più semplici. Nuove ricette più elaborate (es. carote gratinate al posto di carote all'olio), potrebbero risultare meno gradite a questi ultimi. Inoltre, ingredienti differenti, potrebbero variare il contenuto in grassi nei contorni.



**markas**

**Grazie  
per l'attenzione**

[it@markas.com](mailto:it@markas.com)



[markas.com](http://markas.com)