



Comune di Capoterra

Indagine di gradimento del 29
novembre 2022

markas.com



introduzione

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, appearing to read "Barbara Valentini". The signature is fluid and cursive, written over a light blue horizontal line.

Dott.ssa Barbara Valentini
Responsabile Nutrizione e Igiene degli Alimenti Markas



/ premessa

Le rilevazioni sono avvenute attraverso un questionario consegnato ai bambini delle scuole primarie e agli insegnanti che usufruiscono del servizio di ristorazione.





/questionario di gradimento



/indagine gradimento dei pasti

Ti chiediamo di dare un giudizio in pochi minuti potrai fornirci le aspettative!

- Gusto dei primi
- Gusto dei secondi
- Gusto dei contorni
- Quantità delle porzioni
- Varietà del menu
- Correttezza prenotazioni
- Pulizia della tavola
- Adeguatezza bicchieri, posate, stoviglie
- Cordialità del personale

Lascia qui il tuo suggerimento

Sono stati intervistati un totale di

154 bambini

e

52 insegnanti



/indagine gradimento dei pasti

Data: _____
Scuola: _____



*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!

gradimento del servizio di ristorazione: i dati

bambini delle Scuole di Capoterra

■ insufficiente
 ■ sufficiente
 ■ buono



- **primi e secondi piatti** sono le portate preferite, che hanno soddisfatto **oltre l'85%** degli intervistati

- il **65%** dei bambini gradisce i **contorni**

- l'**84%** dei bambini gradisce la **frutta**



gradimento del servizio di ristorazione: i dati

Bambini della Scuola d'infanzia e primaria via Caprera





gradimento del servizio di ristorazione: i dati

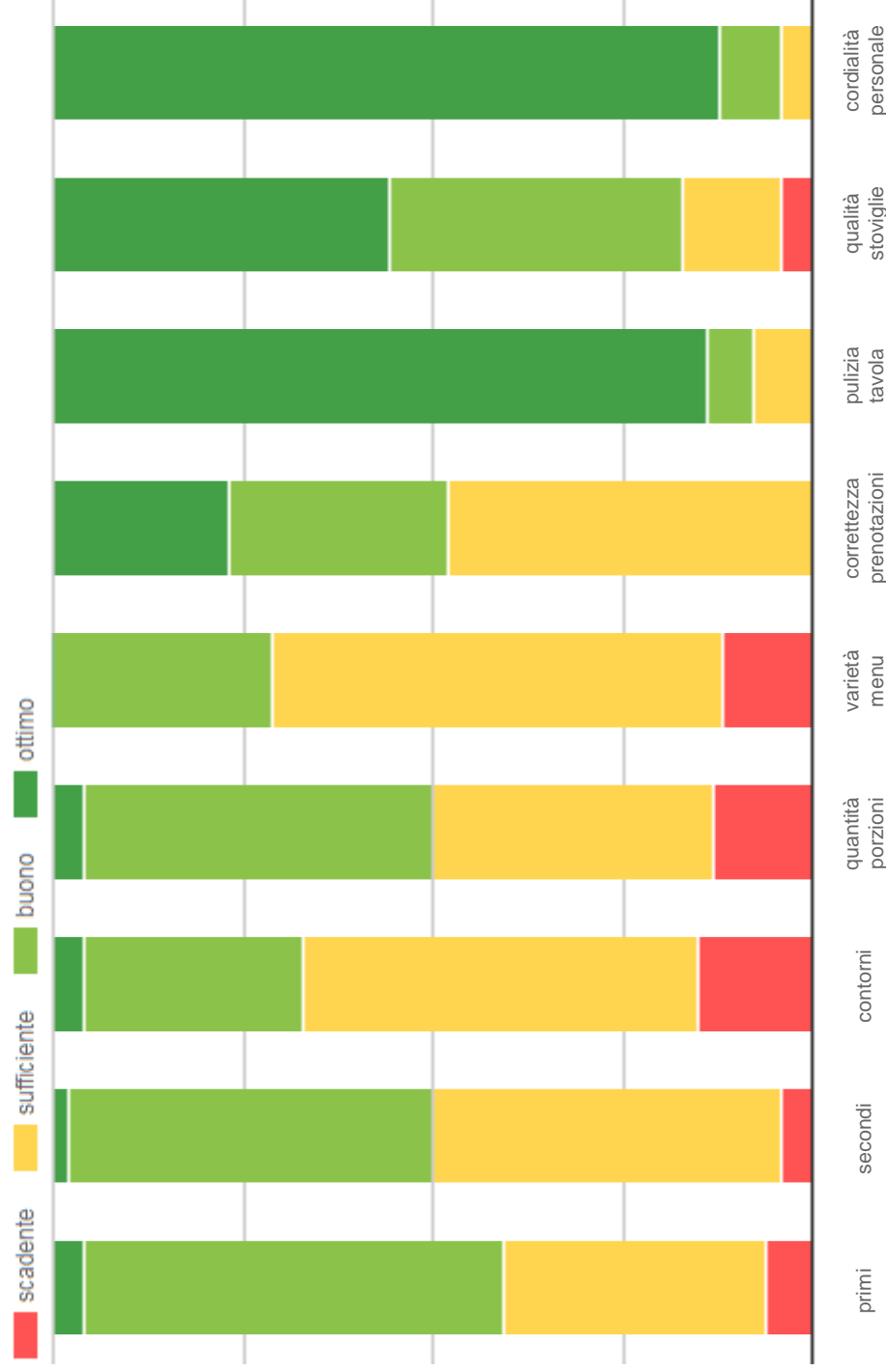
Bambini della Scuola primaria loc. Sui Loi





gradimento del servizio di ristorazione: i dati

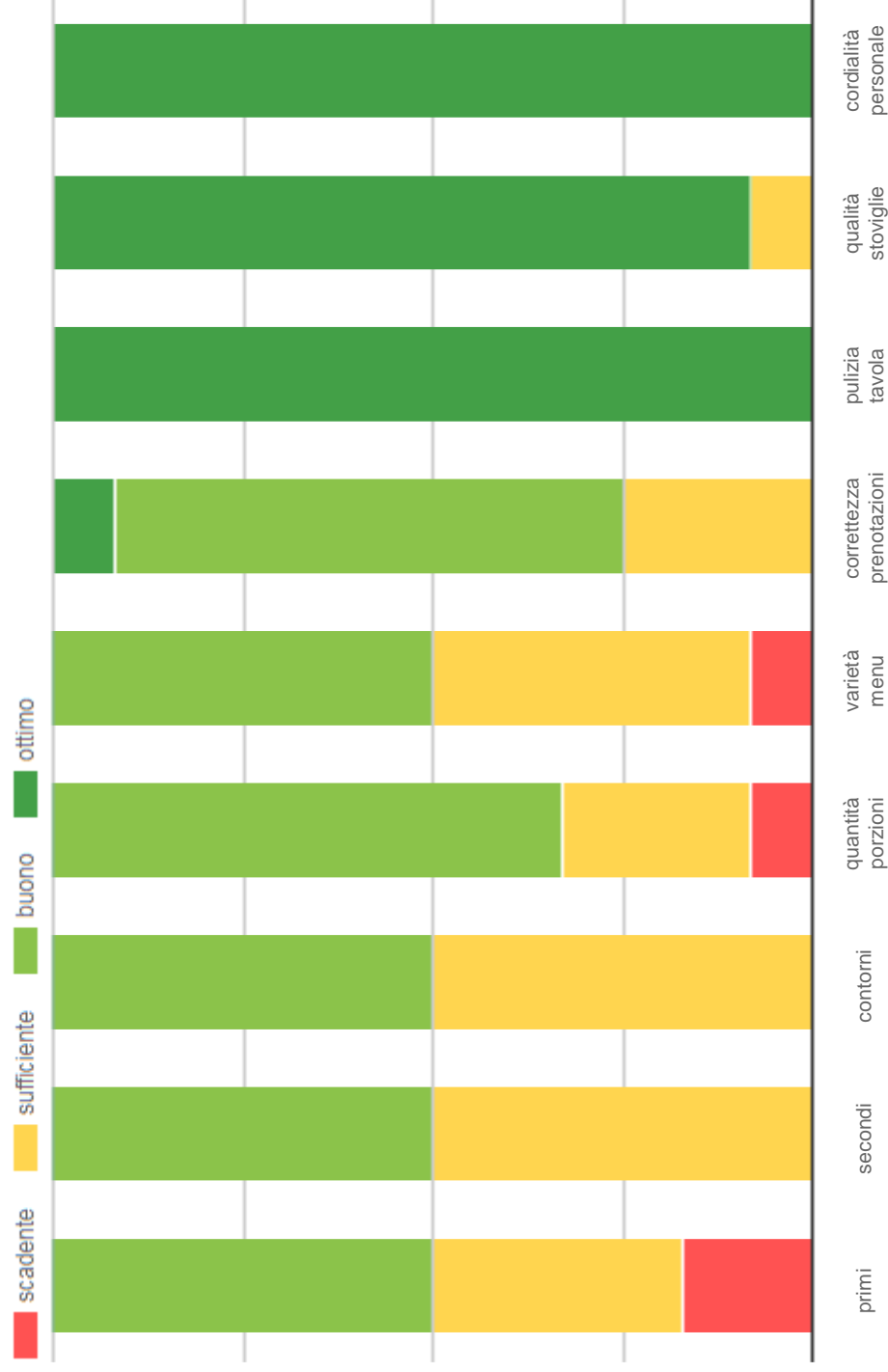
insegnanti delle Scuole di Capoterra



- **i primi piatti** sono la portata preferita, che hanno soddisfatto il **94%** degli intervistati
- **l'85%** degli intervistati è soddisfatto dai **contorni**, ma il **52%** pensa siano migliorabili
- Tutti gli intervistati sono soddisfatti da **correttezza prenotazioni, pulizia della tavola e cordialità del nostro personale**



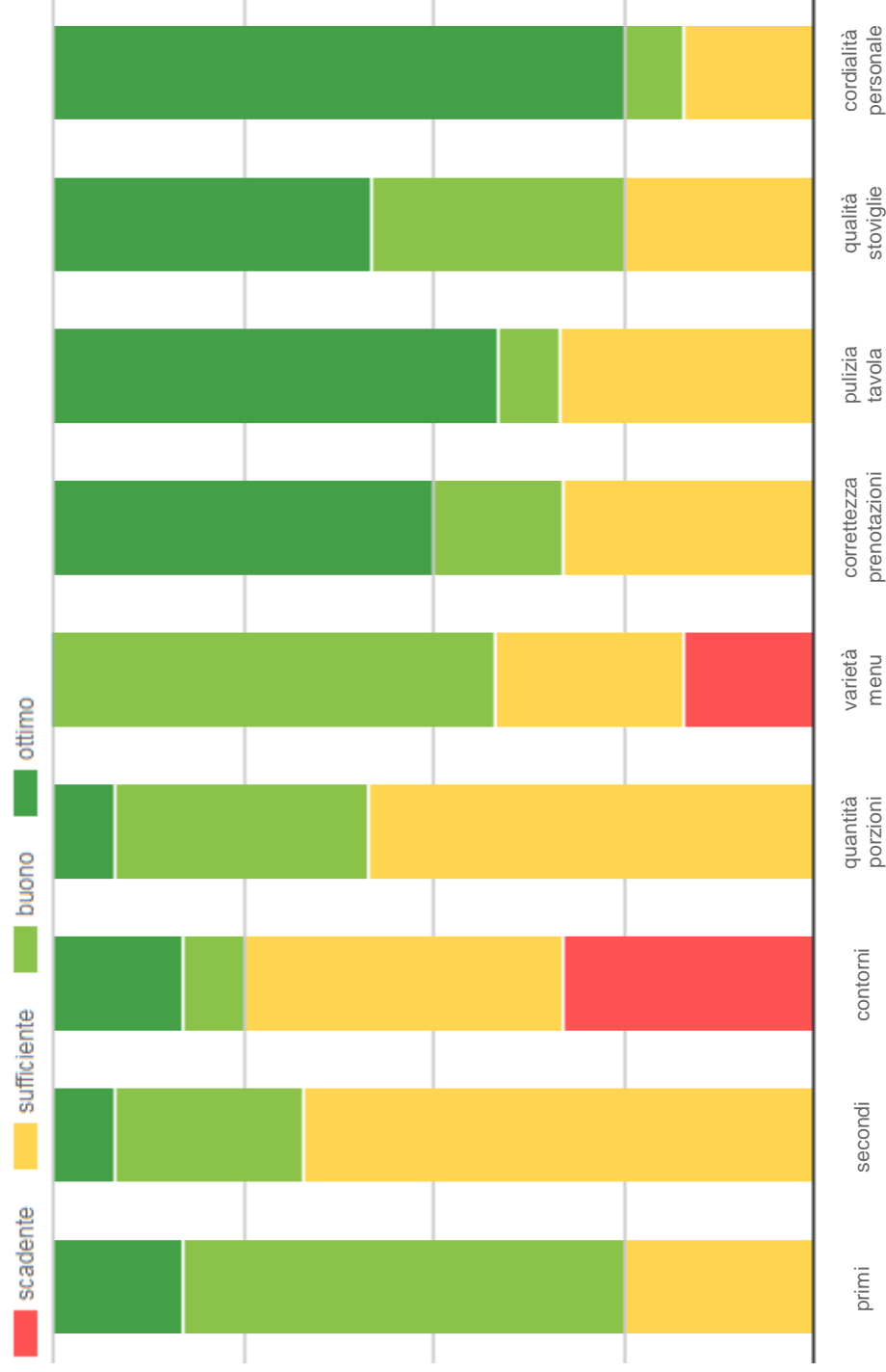
gradimento del servizio di ristorazione: i dati insegnanti della Scuola d'infanzia di via Battisti





gradimento del servizio di ristorazione: i dati

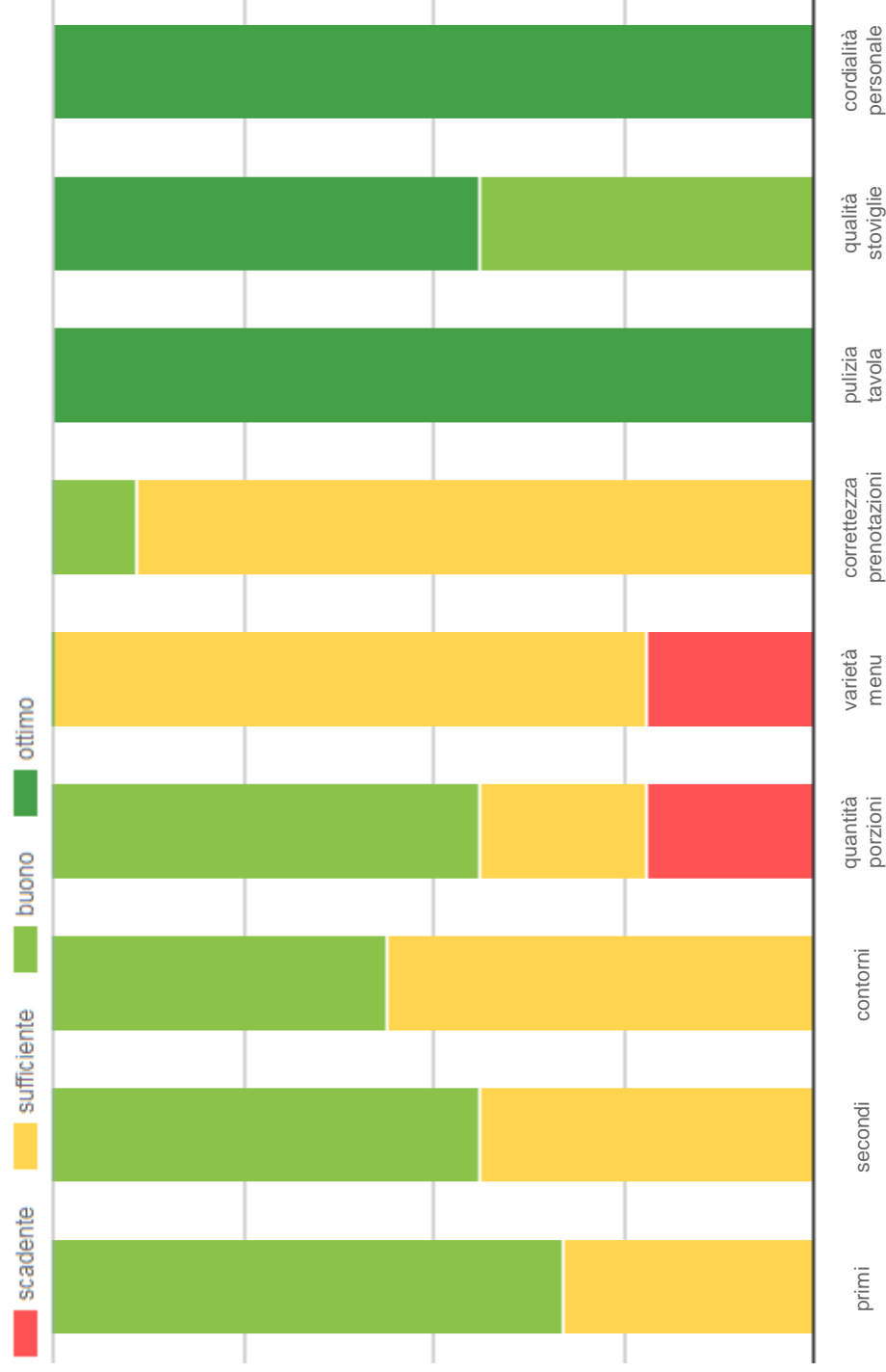
insegnanti della Scuola d'infanzia di via Caprera





gradimento del servizio di ristorazione: i dati

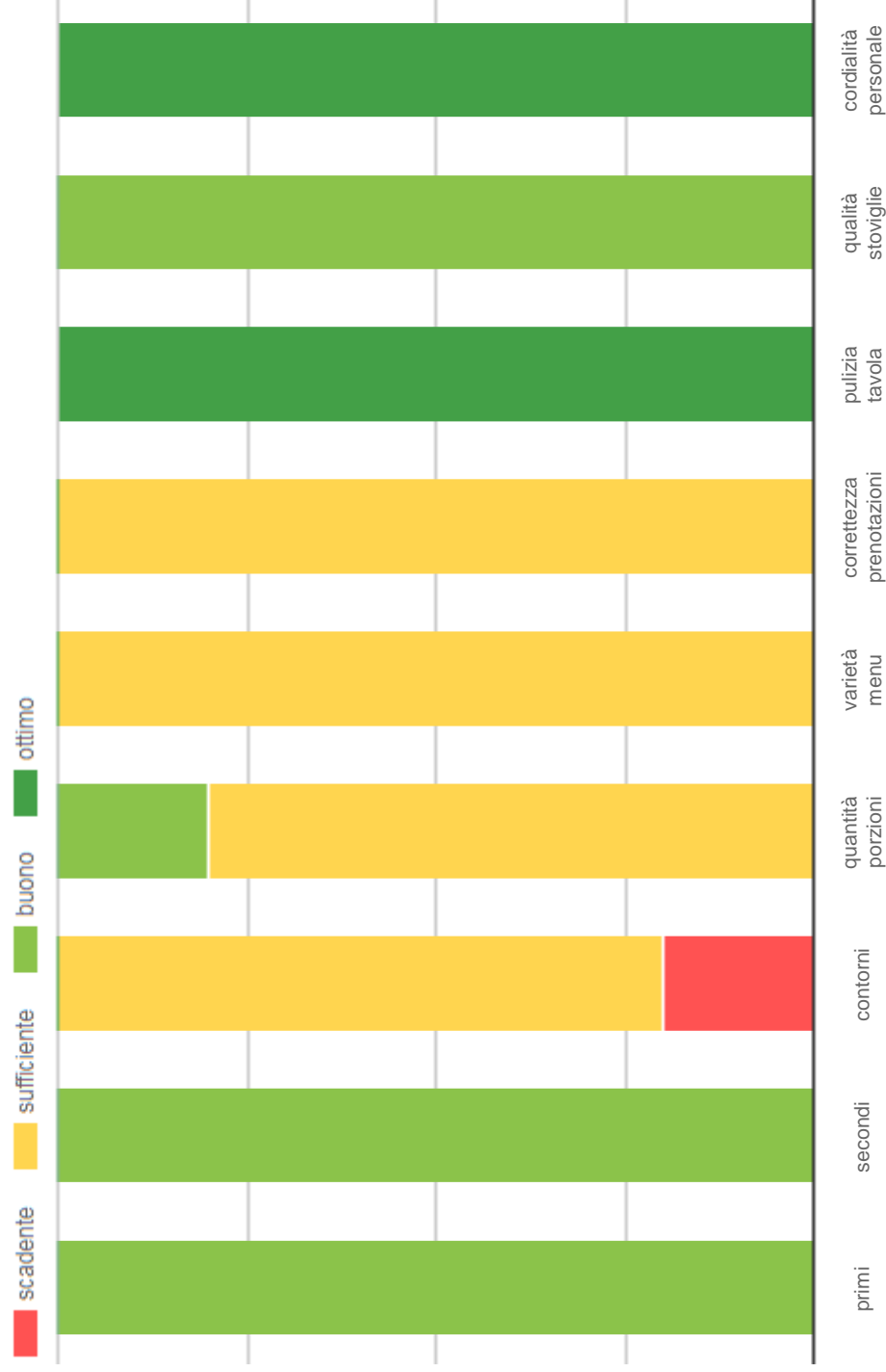
insegnanti della Scuola d'infanzia di loc. Corte Pisccedda





gradimento del servizio di ristorazione: i dati

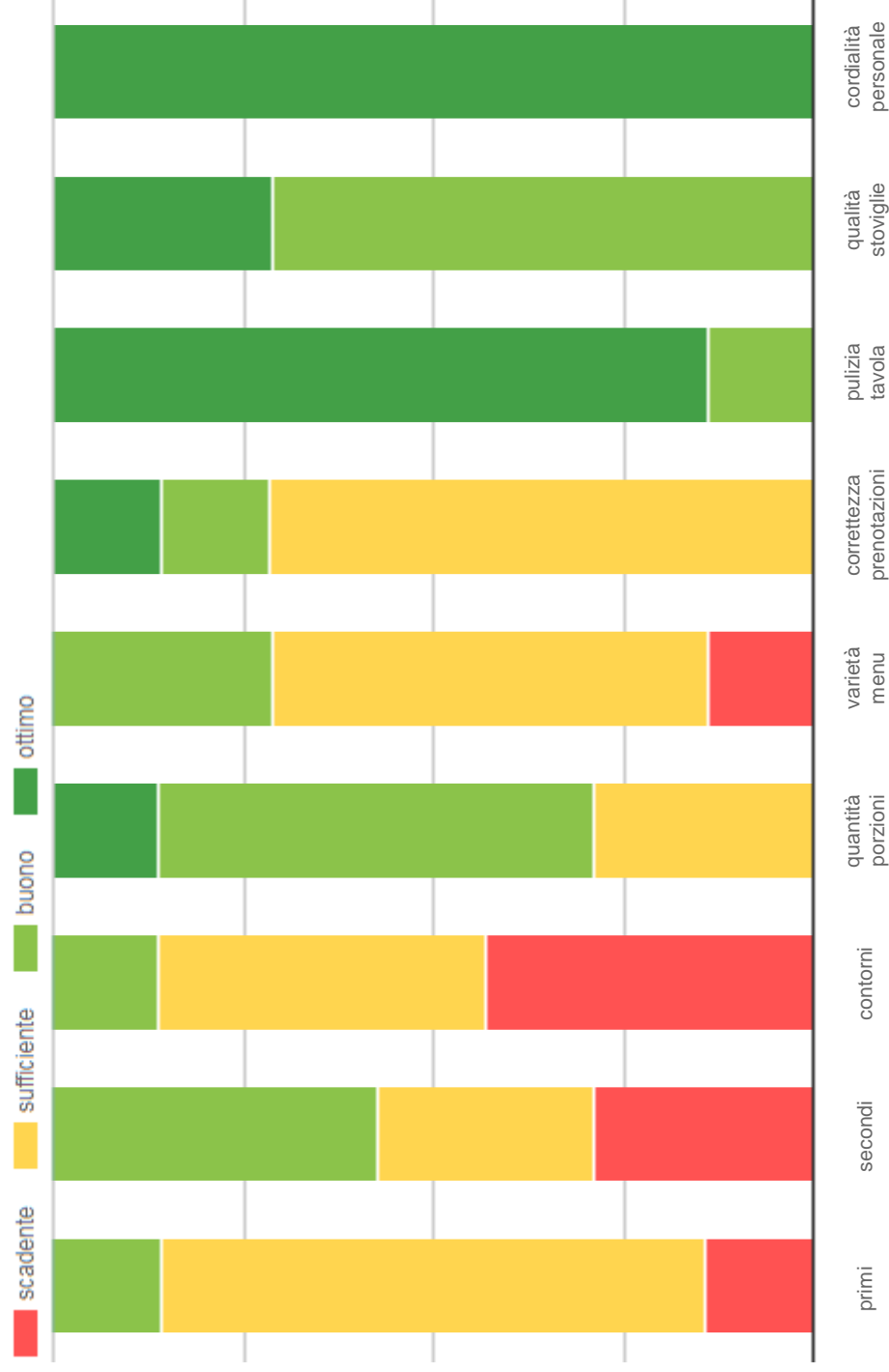
insegnanti della Scuola d'infanzia di loc. Frutti d'Oro





gradimento del servizio di ristorazione: i dati

insegnanti della Scuola d'infanzia di loc. Poggio dei Pini





gradimento del servizio di ristorazione: i dati insegnanti della Scuola d'infanzia di loc. Rio San Girolamo





/ piano di miglioramento

Analisi dei dati

sulla base dei dati rilasciati da studenti e insegnanti, si evince che i contorni sono la portata meno gradita. Risultano inoltre migliorabili la varietà del menu e la quantità delle porzioni.

Azioni di miglioramento

- variazione delle ricette dei contorni presenti a menu
- intervento di formazione sull'addetto allo sporzionamento mirato alla somministrazione delle quantità corrette



/ conclusioni

I risultati della campagna di customer satisfaction confermano quanto visto con la campagna precedente. Alcune carenze, evidenziate in particolare da parte degli insegnanti, mettono in luce un certo grado di insoddisfazione legato principalmente alla varietà del menu e alla quantità delle porzioni.

Con le azioni migliorative che verranno intraprese, ci aspettiamo di migliorare il livello di gradimento servizio, andando incontro alle aspettative dei consumatori.

markas

/ grazie