



Comune di Romentino

Indagine di gradimento

Elaborazione dati

markas.com



introduzione

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.

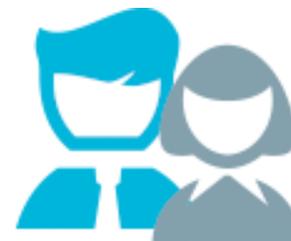
In una logica di partnership, Markas crede fortemente che tale modalità di monitoraggio della soddisfazione degli utenti rappresenti anche il giusto stimolo di miglioramento del servizio, ora e per il futuro.

Dott.ssa Barbara Valentini
Responsabile Nutrizione e Igiene degli Alimenti



premessa

Le rilevazioni sono avvenute attraverso un questionario consegnato ai bambini della scuola «De Amicis» che usufruiscono del servizio di ristorazione.





/ questionario di gradimento



Data: _____

Scuola: _____

/ indagine gradimento dei pasti



Ti piace quello che mangi in mensa?
Faccelo sapere!

Primo piatto



insufficiente

sufficiente

buono



Secondo piatto



Contorno



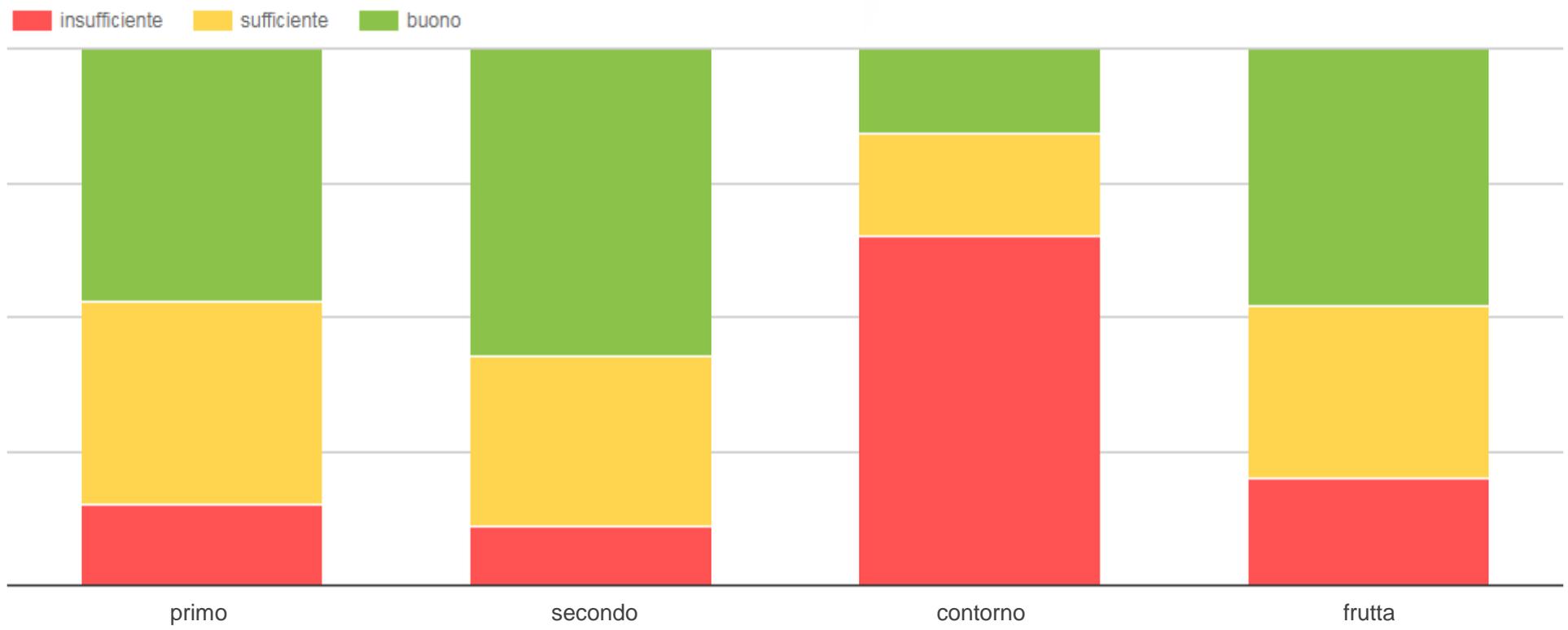
Frutta



Grazie! La tua opinione è molto importante per noi!



gradimento del servizio di ristorazione: i dati primaria De Amicis





gradimento del servizio di ristorazione

Il gradimento dei primi piatti è stato valutato in maniera positiva. Solo il 15% dei bambini li ha valutati in maniera negativa, mentre il restante 85% giudica questi soddisfacenti (38% sufficiente; 47% buono).

Situazione analoga nel caso dei primi piatti, che il 58% dei bambini ha valutato «buono», il 32% «sufficiente», e solo il restante 11% li ha giudicati insufficienti.

Diverso quanto invece è emerso dalla valutazione dei contorni, giudicati soddisfacenti dal 35% degli intervistati (19% sufficiente; 16% buono), e insufficienti dal restante 65%.

Gradita la portata di frutta dall'80% dei consumatori (48% buono; 32% sufficiente).

Markas si impegna a valutare delle azioni correttive da proporre, al fine di migliorare il grado di soddisfazione dei consumatori.

markas

/ grazie