



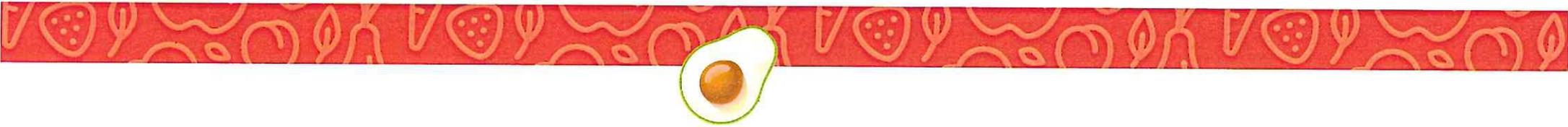
Comune di Pisa

# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION SCUOLE PISA 2020-21

*Siete pronti a  
saperne di  
più?*



elior @



# AGENDA

- Cos'è la Customer Satisfaction Survey
- Struttura del questionario
- Modalità di elaborazione dei dati
- Risultati:
  - Istituto Fibonacci
  - Istituto Fucini
  - Istituto Galilei
  - Istituto Gamera
  - Istituto N. Pisano
  - Istituto Tongiorgi
  - Istituto Toniolo



# COS' È LA CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Alla base della customer satisfaction vi è la creazione di valore per i clienti, ovvero la soddisfazione dei loro bisogni e delle loro esigenze in modo efficace ed efficiente. La soddisfazione della clientela rappresenta infatti lo scopo primario di Elixir, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione continuativa, stabile e durevole con la clientela, tramite la ricerca della soddisfazione dei suoi bisogni, desideri ed aspettative.





# STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

## DOMANDE E RISPOSTE

### ALUNNI:

PRODOTTO: primo piatto, secondo piatto e contorno

QUANTO NE HAI MANGIATO?	TUTTO – QUASI TUTTO – METÀ – POCO
TI È PIACIUTO?	OTTIMO – DISCRETO - SCADENTE

### INSEGNANTI

SERVIZIO

CORTESIA DEL PERSONALE:	OTTIMA – BUONA – MEDIA –SCARSA – INSUFFICIENTE
LIVELLO IGIENICO:	OTTIMA – BUONA – MEDIA –SCARSA - INSUFFICIENTE
VARIETÀ DEL MENU:	OTTIMA – BUONA – MEDIA –SCARSA - INSUFFICIENTE

PRODOTTO: primo piatto, secondo piatto e contorno

QUALITÀ:	BUONA – MIGLIORABILE – ACCETTABILE – NON ACCETTABILE
LIVELLO DI COTTURA:	GIUSTO – LEGGEREMENTE CRUDO – LEGGEREMENTE COTTO – TROPPO CRUDO- TROPPO COTTO
TEMPERATURA:	GIUSTA – LEGGEREMENTE FREDDA – LEGGEREMENTE CALDA – TROPPO FREDDA – TROPPO CALDA

ALTRO:

SODDISFAZIONE GLOBALE:	OTTIMA – BUONA – MEDIA – SCARSA - INSUFFICIENTE
OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:	_____
DADI DEMOGRAFICI:	SESSO E ETÀ





## MODALITÀ DI ELABORAZIONE DEI DATI

I risultati ottenuti dall'indagine sulla soddisfazione del servizio di ristorazione, unitamente ad alcune osservazioni relative ai dati riscontrati, vengono riportati in tabelle/grafici contenuti nelle pagine seguenti.

Per quanto riguarda l'espressione dei risultati, ottenuti dall'indagine sulla soddisfazione del servizio di ristorazione, è stato utilizzato il seguente criterio:

i calcoli sono stati effettuati considerando tutte le schede consegnate, evidenziando nelle tabelle e nei grafici sia la scheda non compilata in tutte le sue parti sia le opzioni non compilate, indicate con la voce "senza risposta"

Sia per la voce NOTE che per OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI si riportano brevi commenti, se presenti.

