



# Laboratori sulla customer satisfaction

La formazione all'innovazione attraverso la condivisione e la diffusione di  
BUONI ESEMPI

*Azione 2: Valorizzazione e Diffusione dei progetti della Banca Dati*

*Incontro del 20 marzo 2003*

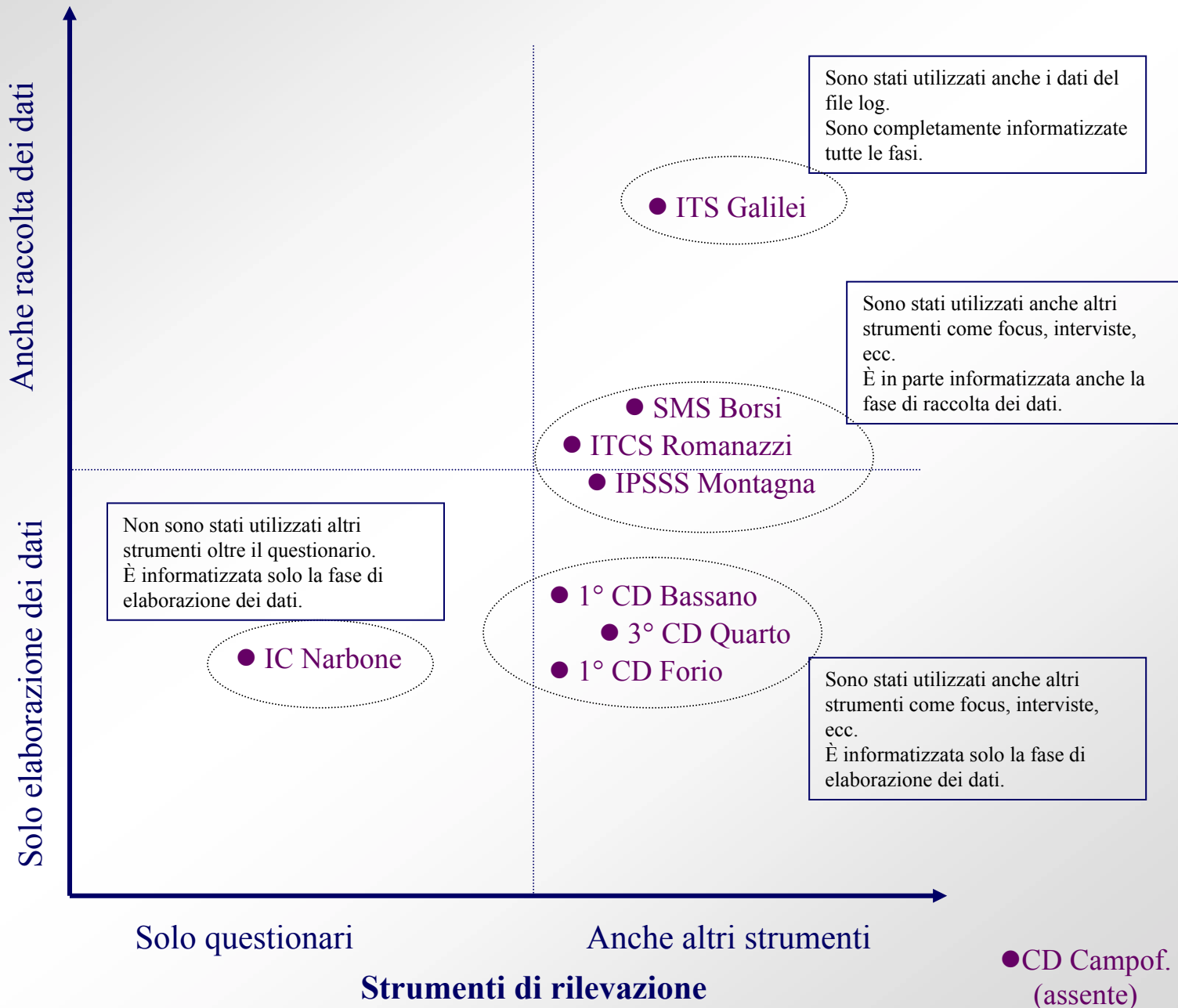
## **GRUPPO SCUOLE**

*Classificazione provvisoria delle esperienze*

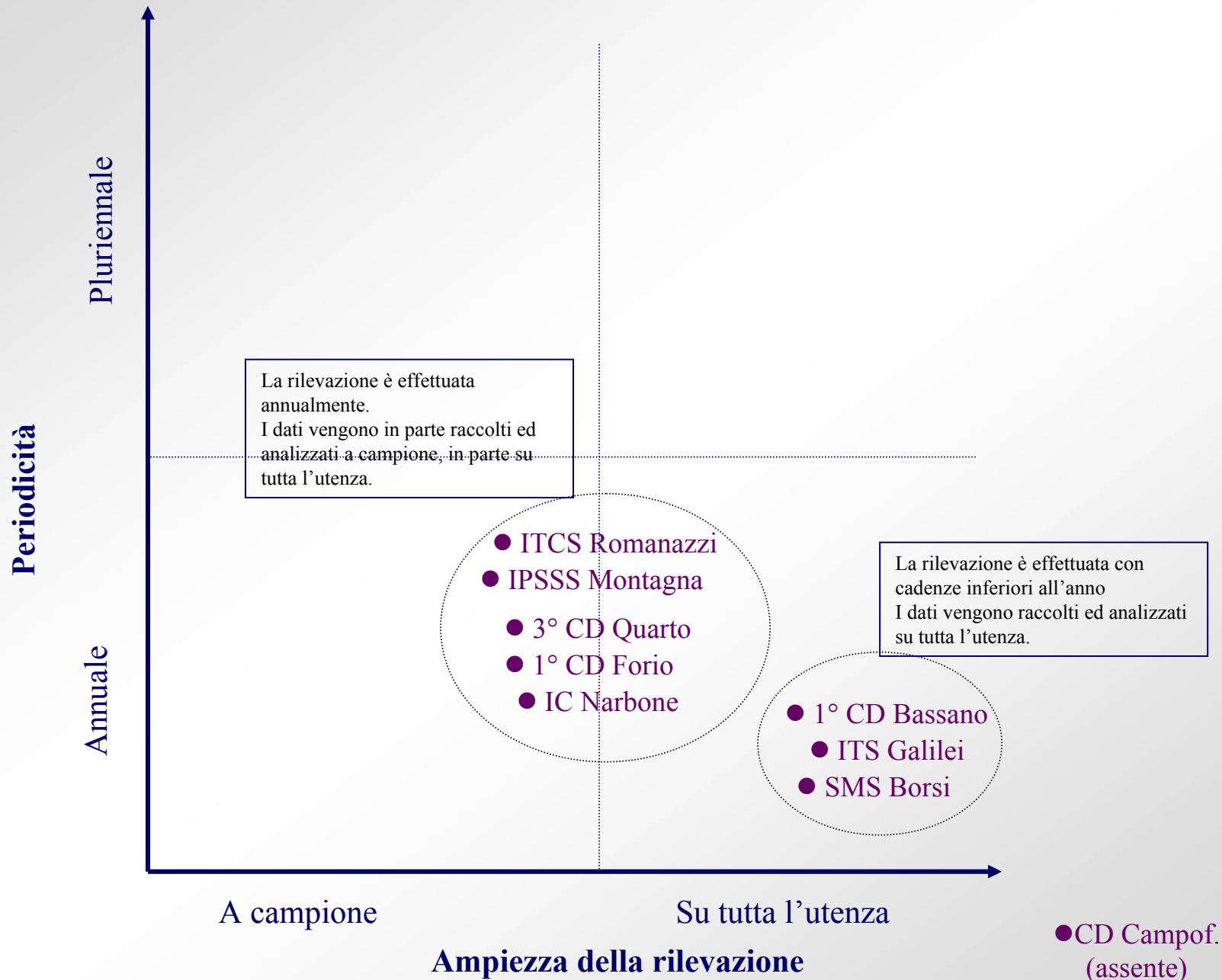
# Il metodo di lavoro

- Ogni referente ha presentato ai colleghi gli aspetti salienti del proprio progetto
- Sulla base delle informazioni fornite il gruppo ha collocato in mappe di posizionamento i diversi progetti, classificandoli in base a coppie di variabili (la classificazione è provvisoria e potrebbe cambiare in relazione ad approfondimenti degli aspetti di dettaglio dei singoli progetti)
- Sono stati elencati i principali problemi incontrati durante le attività di rilevazione della customer satisfaction

# Informatizzazione del processo



● CD Campof. (assente)



**In che contesto avvengono le analisi di customer**

Valutazione di sistema

Stand alone

Il processo si basa su metodi in parte elaborati da soggetti esterni ed in parte costruiti artigianalmente. La customer è collegata alla certificazione ISO e al CAF.

Il processo si basa su metodi in parte elaborati da soggetti esterni ed in parte costruiti artigianalmente. La customer è collegata al Progetto Qualità del MIUR.

Il processo si basa su metodi costruiti artigianalmente. La customer si accompagna alla valutazione InValSI.

Il processo si basa su metodi in parte elaborati da soggetti esterni ed in parte costruiti artigianalmente. La customer si accompagna alla valutazione InValSI.

Il processo si basa su metodi elaborati da soggetti esterni. La customer è collegata alla certificazione ISO.

Il processo si basa su metodi elaborati da soggetti esterni. La customer si accompagna alla valutazione InValSI.

Artigianale/interno

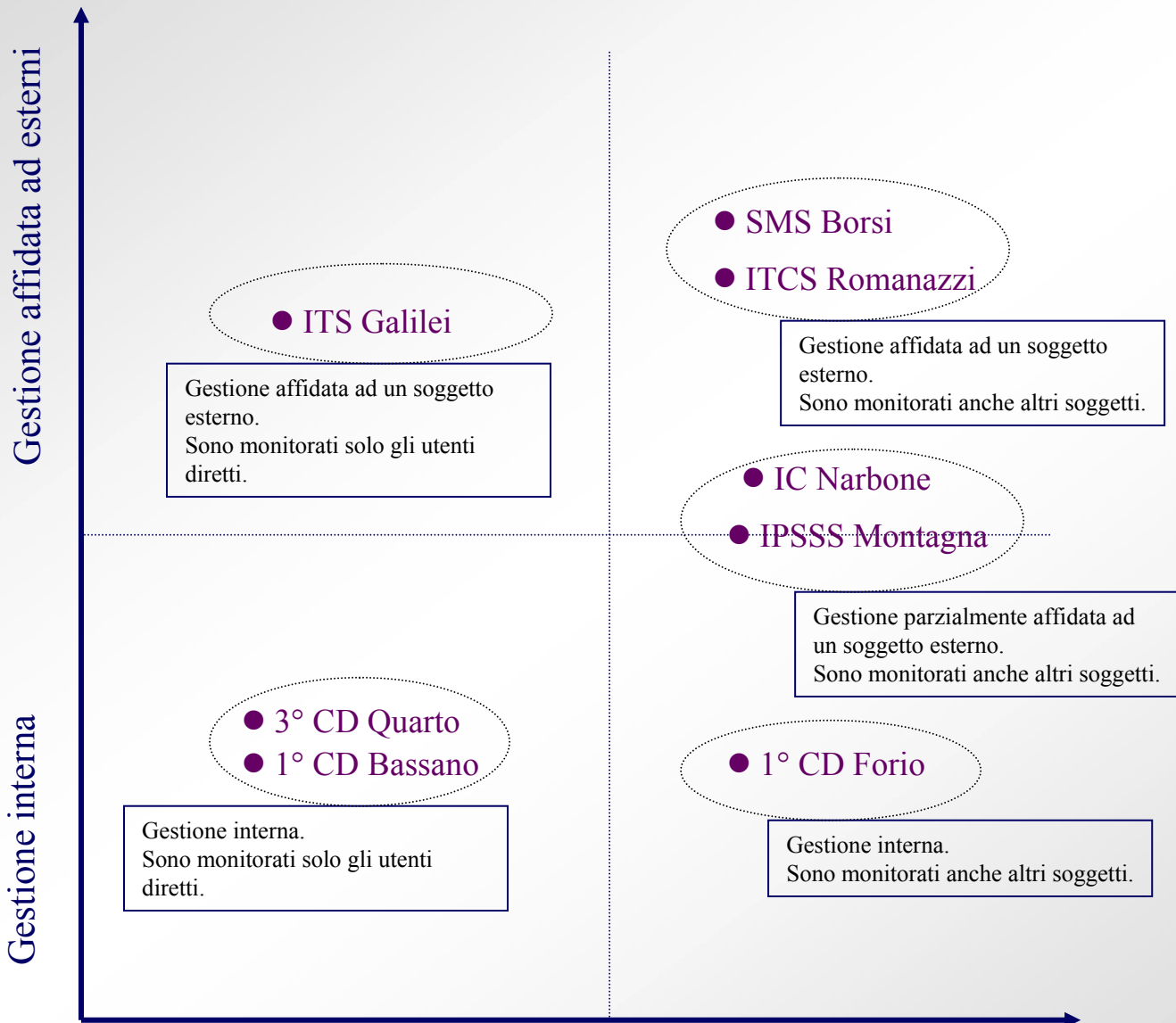
Codificato/esterno

**Modello di rilevazione**

● CD Campof. (assente)

**Formez**

# Soggetti che gestiscono l'analisi di customer



Solo utenti diretti (docenti, alunni, famiglie, ATA)

Anche portatori d'interesse (Rappr. interessi socioeconomici locali)

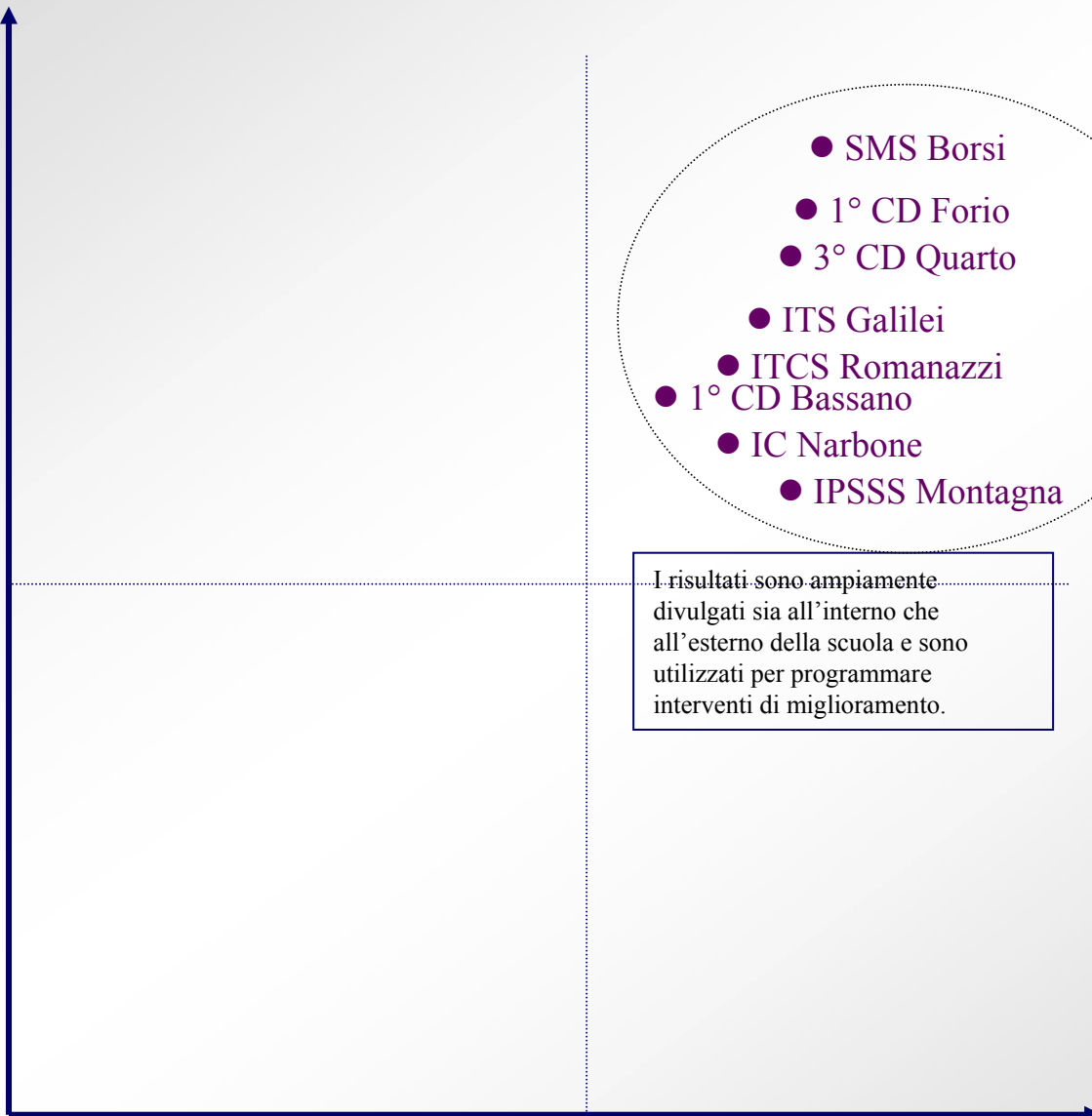
## Soggetti monitorati

● CD Campof. (assente)

# Diffusione dei risultati

Ampia

Ristretta



I risultati sono ampiamente divulgati sia all'interno che all'esterno della scuola e sono utilizzati per programmare interventi di miglioramento.

Nessuno

Pianificazione di miglioramenti

**Utilizzo dei dati**

● CD Campof.  
(assente)

# Difficoltà e problemi aperti

- La paura di farsi valutare soprattutto all'inizio
- Individuare gli ambiti d'indagine giusti
- Ricostruire le cause che hanno generato le lamentele
- Leggere correttamente i risultati della rilevazione
- Implementare le azioni di miglioramento
- Rendere visibile il miglioramento a seguito della rilevazione