

Workshop

LA CUSTOMER SATISFACTION NELLA SCUOLA Il punto di vista degli utenti come leva per il miglioramento

Firenze, IRPET – Via La Farina, 27

Martedì, 4 novembre 2003, ore 14,30 – 18,00

PROGRAMMA

- 14,30 – 15,00 Registrazione dei partecipanti e consegna del materiale didattico.
- 15,00 – 15,15 Apertura Lavori.
Il laboratorio sulla customer satisfaction:
- Le attività svolte
 - Gli strumenti prodotti
 - I risultati conseguiti
- Dott. Germano Cipolletta (Formez - Coord. Laboratorio Customer Satisfaction)*
- 15,15 – 16,15 Rilevazione ed analisi statistica dei dati: suggerimenti operativi per una corretta interpretazione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction
Prof.ssa Laura Grassini (Università di Firenze – Dipartimento di Statistica)
- 16,15 – 16,45 Presentazione del volume¹ della collana "Materiali" del Formez:
LA CUSTOMER SATISFACTION NELLA SCUOLA
Il punto di vista degli utenti come leva per il miglioramento
Casi di studio e linee guida
Dott. Germano Cipolletta (Formez - Coord. Laboratorio Customer Satisfaction)
- 16,45 – 17,45 La customer satisfaction negli Istituti Scolastici Autonomi: sviluppi futuri delle esperienze presentate nel volume
Interviste e domande al Gruppo di Lavoro (C.D. di Bassano del Grappa, Polo Scolastico dell' Agroindustria - ITIS "Galileo Galilei" di Parma, S.M.S. "G. Borsi" di Livorno, I.P.S.S.S. "B. Montagna" di Vicenza).
Dibattito e contributo dei partecipanti.
- 17,45 – 18,00 Sintesi del lavoro svolto e conclusioni.
Dott. Germano Cipolletta (Formez - Coord. Laboratorio Customer Satisfaction)

¹ Una copia del volume sarà consegnata in omaggio ai partecipanti. È possibile, inoltre, scaricarne la versione in formato .pdf dalla sezione "Materiali" delle pagina web dedicate al laboratorio sulla customer satisfaction (<http://www.buoniesempi.it/approf.asp>).