

LA CUSTOMER SATISFACTION NELLA SCUOLA

Il punto di vista degli utenti come leva per il miglioramento

Napoli, Palazzo della Borsa – Piazza Libero Bovio (ex Piazza Borsa)

Giovedì, 6 novembre 2003, ore 14,30 – 18,00

PROGRAMMA DEL WORKSHOP

- 14,30 – 14,45 Registrazione dei partecipanti e consegna del materiale didattico
- 14,45 – 15,00 Apertura Lavori
Cav. Gaetano Cola (Presidente della Camera di Commercio di Napoli)
Dott. Alberto Bottino (Direttore Generale Ufficio Scolastico Regionale per la Campania)
- 15,00 – 15,15 Il laboratorio sulla customer satisfaction:
- Le attività svolte
 - Gli strumenti prodotti
 - I risultati conseguiti
- Dott. Germano Cipolletta* (Formez – Coord. Laboratorio sulla Customer Satisfaction)
- 15,15 – 15,30 Customer satisfaction e qualità: l'esperienza del Polo Qualità di Napoli
Prof. Domenico Montanaro (Responsabile del Polo Qualità di Napoli)
- 15,30 – 16,30 Rilevazione ed analisi statistica dei dati: suggerimenti operativi per una corretta interpretazione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction
Dott. Giancarlo Ragozini (Facoltà di Sociologia dell'Università di Napoli "Federico II")
- 16,30 – 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 sulla 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 (1° C.D. di Forio, C.D. Morante di Quarto, I.T.C.S. Romanazzi di Bari, S.M.S. Narbone di Caltagirone).
Dibattito e contributo dei partecipanti
- 17,45 – 18,00 Sintesi del lavoro svolto e conclusioni.
Dott. Germano Cipolletta (Formez – Coord. Laboratorio sulla 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>).