

## 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 volume<sup>1</sup> 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)

---

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