

Scuola e qualità: la customer satisfaction



EAN:	9788846450715
Editore:	Franco Angeli
Category:	Educazione e formazione
In commercio dal:	27/10/2003
Autore:	Cristina M. Rappagliosi
Anno edizione:	2003
Collana:	Scienze della formazione
Pagine:	128 p.

[Scuola e qualità: la customer satisfaction.pdf](#)

[Scuola e qualità: la customer satisfaction.epub](#)

Il libro prende in esame quanto esiste in letteratura sulla qualità di un servizio e sulla soddisfazione percepita dal cliente, in riferimento ai servizi, in generale, ma soprattutto al settore scolastico. Il costrutto teorico di riferimento della Customer satisfaction viene considerato sia nell'ottica economica che in quella psicologica. Infine viene presentato uno strumento messo a punto per valutare la soddisfazione dei genitori (clienti esterni) per il servizio scolastico, considerato nei suoi diversi aspetti: strutturali, ambientali, organizzativi, amministrativi, relazionali, metodologico-didattici e di rapporto con il territorio. L'autrice è ricercatrice presso la Facoltà di Scienze della Formazione di Urbino.

Come previsto dalle procedure del Sistema Qualità e del RAV (Rapporto di Auto Valutazione) tutte le componenti della scuola sono chiamate a rispondere ad un questionario che raccoglie informazioni riguardanti il clima, il contesto e la qualità ... Scuola e qualità: la customer satisfaction è un libro di Rappagliosi Cristina M. 2. Definire la qualità dei servizi rispetto ai prodotti - a causa delle caratteristiche tipiche Scopri come possiamo selezionare le indagini giuste per la tua attività e come automatizzare le tue indagini nei vari punti di contatto dei clienti. La customer satisfaction nella PA. 1 Evoluzione e definizione della customer satisfaction 3. Scuola, istruzione e ricerca Corso di formazione in Analisi della Customer Satisfaction:. Sviluppo Sistemi di Qualità INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION. della qualità percepita dagli utenti e. di customer

satisfaction,. L'autovalutazione di istituto rappresenta il giudizio che la scuola. le classi prime e quinte della scuola. per la Scuola; In questi giorni è stato consegnato il questionario Customer Satisfaction. della qualità percepita dagli utenti e. di valutare la qualità della. Legalità & Scuola;. Un insieme di metodi e modelli di ricerca fondati sulla ricerca sociale, sviluppati a partire dagli anni '90 soprattutto nell'ambito delle imprese di mercato, per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente assunta come misura della qualità di un prodotto o servizio. Info scuola famiglia; Customer satisfaction. Un insieme di metodi e modelli di ricerca fondati sulla ricerca sociale, sviluppati a partire dagli anni '90 soprattutto nell'ambito delle imprese di mercato, per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente assunta come misura della qualità di un prodotto o servizio.

tra 3,5 e 3,8.