

Progetto 4

**“INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI ENTI
RELATIVAMENTE AI SERVIZI DELLA FONDAZIONE”**

Rif. Modello EFQM

Area di Miglioramento: RISULTATI RELATIVI AGLI ENTI

Criterio: 6

OBIETTIVI

Identificare il grado di soddisfazione degli Enti verso i servizi della Fondazione.

DELIVERABLES

1. Lista degli indicatori di percezione degli enti sulla base delle convinzioni del personale;
2. Confronto fra gli indicatori individuati dal personale e quelli stabiliti dagli enti;
3. Rapporto sul grado di soddisfazione degli enti;
4. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli enti replicabile nel tempo;
5. Lista di indicatori di performance collegata agli indicatori di percezione ritenuti importanti dagli enti.

SPONSOR

TEAM LEADER

MEMBRI DEL TEAM

Pier Mario VELLO

Bernardino CASADEI

Elena JACHIA
Dario BOLIS
Filippo PETROLATI

MISURAZIONE DEI RISULTATI

- Nascita di un progetto per misurare in tempo reale gli indicatori di performance identificati;
- Nascita di almeno un progetto volto a ripensare i processi in funzione delle esigenze degli enti.

LIMITI EVENTUALI

- Non verranno individuati benchmark di riferimento;
- Non verranno individuati gli obiettivi da conseguire nel futuro per i singoli indicatori;
- Output del lavoro sarà incentrato sui processi e non sulle strategie;

DURATA PREVISTA

Inizio: Marzo 2007

Termine: Novembre 2007

VERIFICHE PREVISTE (scadenze / obiettivi intermedi)

1. Definizione della tipologia ed estensione del campione (fine marzo);
2. Lista indicatori sulla base delle esigenze manifestate dagli enti (fine maggio);
3. Presentazione delle differenze fra gli indicatori elaborati dal personale e quelli degli enti (giugno);
4. Conclusione ricerca e sua diffusione interna (settembre);
5. Lista indicatori di performance (novembre).