



MODULO RACCOLTA DATI

Chiunque abbia provato a migliorare un processo sa che bisogna partire da dati certi che rilevino le performance e la varianza in essere e che solo a questo punto si può impostare un'azione di miglioramento perché sapremo misurare ogni scostamento rispetto alla situazione precedente.

Sono tre le misure da tenere presenti in qualunque attività di miglioramento:

misure del processo: si rilevano sul processo attuale e vengono utilizzate per studiare l'impatto del miglioramento apportato

misure dell'output ottenuto: si rilevano sul processo dopo l'intervento di miglioramento e vanno confrontate con le misure del processo

misure del risultato ottenuto: sono le reazioni dei clienti (interni ed esterni). La customer satisfaction è una tipica misurazione di questo tipo

PROCESSO _____

DATA _____

OBIETTIVO

--	--

DESCRIZIONE
RISULTATO

--	--

DATI RACCOLTI

