



Automobile Club d'Italia

AC e UT Brindisi

Indagine congiunta per la soddisfazione comune (2021)

Realizzazione di un sistema strutturato di misurazione della soddisfazione e delle esigenze dei cittadini

Nell'ambito del Piano di Miglioramento congiunto realizzato dall'AC e dall'UT Brindisi in applicazione del modello di qualità europeo CAF (Common Assessment Framework) le due Strutture hanno avviato un'iniziativa di ascolto strutturato dei rispettivi cittadini/clienti.

Il progetto ha comportato lo svolgimento di 2 indagini di customer satisfaction mediante la somministrazione di questionari a un campione composto sia da utenti dei servizi erogati dal PRA che dall'AC.

Si sono poi tenute riunioni tra il personale dell'AC e dell'UT per analizzare i risultati rilevati con le indagini e avviare, quindi, le soluzioni migliorative opportune.

Con questa iniziativa è stato realizzato un sistema per migliorare i servizi ACI erogati sul territorio fondato sulla rilevazione sistematica delle esigenze dell'utenza di riferimento.