



DT Palermo

Dall'ascolto alla qualità (2022)

Ascoltare per migliorare

Nell'ambito del piano di Miglioramento congiunto realizzato dalla DT Palermo in applicazione del modello di qualità europeo CAF (Common Assessment Framework) la Struttura ha realizzato un sistema di ascolto delle esigenze dei cittadini.

Il progetto ha comportato lo svolgimento di 1 indagine di customer satisfaction mediante la somministrazione di questionari ai cittadini destinatari dei servizi.

Il 60% delle esigenze rilevate con il questionario sono state tradotte, previa analisi da parte del personale, in migliorie organizzative ai servizi erogati.

Si sono poi tenute riunioni tra il personale per analizzare i risultati raccolti con l'indagine e avviare, quindi, le soluzioni migliorative opportune.

L'iniziativa ha avuto come obiettivo il coinvolgimento delle risorse della Struttura all'insegna di una cultura organizzativa orientata ai principi della qualità totale.