

Roma, 7 aprile 2015

In relazione all'indagine di Customer Satisfaction realizzata da ACI nel mese di febbraio 2015, la Società News in Learning Management srl, incaricata di svolgere una attività di formazione intervento per affiancare ACI nella gestione dell'indagine, dichiara che il modello e il processo di gestione dell'indagine sono:

- ❑ rispondenti ai principi guida della Funzione Pubblica, stabiliti nella direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004;
- ❑ improntati a principi di trasparenza e imparzialità, in quanto svolti con l'ausilio di un questionario, identico per tutte le sedi, somministrato e gestito tramite strumenti informatici, che hanno reso non modificabili a posteriori i risultati delle interviste.

Per certificare il modello e il processo di gestione dell'indagine di customer satisfaction, la Società ha realizzato le seguenti attività:

- ❑ **9 workshop di lavoro** con la task force incaricata da ACI per la gestione dell'indagine, finalizzati alla predisposizione del modello e degli strumenti di rilevazione;
- ❑ **n° 5 seminari di formazione** rivolti al personale URP incaricato di gestire le rilevazioni presso le sedi ACI, finalizzati a condividere il modello di gestione dell'indagine e gli strumenti di rilevazione;
- ❑ **130 ispezioni a campione** presso le Sedi ACI coinvolte nella rilevazione. Le ispezioni sono state condotte in due modalità: 1) come cliente misterioso (richiedendo informazioni, elaborando il questionario di customer satisfaction e non dichiarandosi al personale ACI); 2) dichiarandosi ai rilevatori ACI e assistendo alle attività di rilevazione.

News In Learning Management Srl  
c.f. e P. IVA 10856341002  
Sede legale Piazza Villa Carpegna 45 00165 ROMA  
L'ACI  
