

Destinatari

Tutte le organizzazioni, pubbliche e private, profit e non profit interessate al miglioramento continuo, al rafforzamento della legittimità sociale, al miglioramento delle performance aziendali.

Obiettivi di intervento

- far conoscere al sistema cliente (e più in generale ai cittadini) le finalità, la missione, gli obiettivi, i valori dell'organizzazione
- migliorare la capacità dei clienti di utilizzare in modo corretto ed efficiente il servizio/prodotto
- far conoscere ai clienti (e più in generale ai cittadini) le modalità d'uso del servizio, le regole, i vincoli che lo caratterizzano
- definire gli elementi di esigibilità del servizio da parte del cliente e le modalità operative per esigerli
- contribuire alla corretta costruzione delle aspettative del cliente
- fornire ai clienti i criteri in base ai quali giudicare correttamente la qualità dei prodotti/servizi erogati
- contribuire a fissare gli obiettivi di miglioramento aziendale e la consapevolezza di tutti gli operatori intorno all'importanza di questi obiettivi

Modalità di lavoro

- ricostruire le modalità di accesso al servizio ed i principali processi di erogazione
- definire, assieme agli organi decisionali dell'ente ed al gruppo di operatori, i livelli qualitativi garantiti dal servizio
- individuare le caratteristiche distintive del servizio
- sviluppare il documento "carta dei servizi" in modo che sia facilmente leggibile dai clienti e dai soggetti interessati al servizio definire strategie di comunicazione con il sistema cliente e di miglioramento continuo della qualità erogata