

Griglia di autovalutazione

La **griglia di *audit*** serve ad analizzare la completezza/correttezza delle diverse fasi del processo di gestione della *customer satisfaction* attraverso la descrizione:

- Della scelta del metodo
- Del metodo di rilevazione della percezione
- Del metodo della percezione comparata con le attese
- Del metodo di percezione comparata con la zona di tolleranza
- Del processo decisionale
- Del gruppo di lavoro per la *customer satisfaction*
- Delle categorie di soggetti sottoposti alla rilevazione
- Degli aspetti presi in considerazione dalle indagini

La griglia allegata è stata predisposta dal **Dipartimento della Funzione Pubblica** per l'autovalutazione delle indagini di *customer satisfaction* realizzate dagli Sportelli Unici per le Imprese.

A seguito della compilazione è emerso un elevato scostamento in positivo dalla media delle indagini realizzate dagli S.U.I.