

Comunicato stampa della Cassa disoccupazione Unia

Berna, 4 aprile 2019

Certificato di Business Excellence Premio di qualità alla Cassa disoccupazione

La Cassa disoccupazione Unia è la prima cassa disoccupazione svizzera ad ottenere il marchio di qualità EFQM "Committed to Excellence". È stata così raggiunta la prima fase del programma di riconoscimento EFQM a livello europeo.

Il modello EFQM Excellence certifica le organizzazioni che possono dimostrare, in una procedura di valutazione esterna, di essere impegnate in modo sistematico e coerente nello sviluppo e nella garanzia della qualità. Il punto di riferimento per la certificazione non sono modelli teorici, ma i cosiddetti esempi di buone pratiche (good practice) di altre organizzazioni. Sulla base di queste buone pratiche deve essere sviluppata e consolidata una cultura di miglioramento continuo con l'obiettivo di raggiungere prestazioni eccellenti.

Gestione della conoscenza, clientela soddisfatta e social media

Oltre un anno fa la Cassa disoccupazione Unia ha deciso di porre le basi per un processo di miglioramento continuo e di candidarsi per il marchio di qualità „Committed to Excellence“. A tal fine sono stati individuati tre progetti di miglioramenti. Essi sono stati applicati con successo ed esaminati e valutatati da un esperto esterno. Si tratta della riorganizzazione della gestione della conoscenza interna (knowledge management), della creazione di un sistema di gestione della soddisfazione del cliente (Customer satisfaction management) e della presenza sui social media.

Cassa disoccupazione: partner competente durante la disoccupazione

La Cassa disoccupazione Unia si rallegra di essere la prima cassa disoccupazione svizzera ad ottenere la certificazione „Committed to Excellence“. Ancor più della certificazione contano i miglioramenti concreti messi in atto negli ultimi mesi nel corso del progetto. Gli strumenti aiutano la Cassa disoccupazione a continuare ad affermarsi come partner competente durante la disoccupazione.

Per ulteriori informazioni:

<http://www.efqm.ch/>