

**PQ 005**  
**CUSTOMER SATISFACTION**  
 (Processo di assicurazione Qualità)

Edizione **6** del **23 Gennaio 2023**

Composta da **3** pagine

VARIAZIONI RISPETTO L'EDIZIONE PRECEDENTE

**Parti eliminate** Pag **1, 3**

**Parti modificate** Pag **1, 3**

INDICE

1.1	OBIETTIVO	pag	<b>2</b>
1.2	CAMPO D'APPLICAZIONE	pag	<b>2</b>
1.3	RESPONSABILITÀ	pag	<b>2</b>
1.4	INDICATORI QUALITATIVI	pag	<b>2</b>
1.5	METODOLOGIE DI INCHIESTA E MISURAZIONE	pag	<b>3</b>
1.6	GESTIONE RECLAMI	pag	<b>3</b>

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE

Copia controllata

Consegnata a **Dirigente Scolastico e Quality Assurance** il **23 Gennaio 2023**

Redatto da Quality Assurance	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Dirigente Scolastico
Prof.ssa Giovanna Biasini Rebaioli	Prof. Boni Cristina, Marino Antonella	Prof Fabio Spagnoletti

## 1.1 OBIETTIVO

Obiettivo della seguente procedura è definire come deve essere effettuato il controllo della Customer Satisfaction, quali sono gli elementi di cui si necessita avere un riscontro, le metodologie utilizzate per l'analisi e la metodologia di misurazione.

Uno degli obiettivi che l'Istituto si è posto per operare in un regime di qualità è l'attivazione di un programma di Customer Satisfaction, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza a cui si rivolge intesa come allievi, famiglie e territorio. Gli obiettivi del piano di miglioramento della soddisfazione degli utenti sono i seguenti:

- determinare le esigenze degli utenti e i requisiti di servizi atti a soddisfarle
- identificare eventuali discordanze tra la percezione degli utenti e quella dell'Istituto e identificare i livelli qualitativi ideali per gli utenti
- monitorare costantemente i cambiamenti delle esigenze degli utenti per adattare i servizi erogati e l'organizzazione
- effettuare modifiche al servizio erogato e all'organizzazione per migliorare la qualità percepita dagli utenti avere sotto controllo l'immagine della scuola presso tutta l'utenza interessata

## 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura deve essere attivata per valutare le esigenze e la soddisfazione degli allievi, famiglie, territorio.

## 1.3 RESPONSABILITA'

La Direzione ha delegato la gestione del programma di Customer Satisfaction al Quality Assurance, che attiva il programma secondo un piano stabilito all'inizio di ogni anno scolastico o al termine di particolari progetti implementati.

Il Quality Assurance, a sua scelta, può attivare inchieste finalizzate a obiettivi più generici di analisi delle aspettative del servizio da parte degli utenti anche dopo la valutazione di reclami o suggerimenti presentati sia dalle famiglie sia dagli allievi.

È compito della Direzione e del Quality Assurance valutare una volta all'anno l'attualità dei questionari utilizzati.

## 1.4 INDICATORI QUALITATIVI

Il punto di partenza per la realizzazione di un servizio formativo di qualità è la definizione dei suoi utenti, esterni e interni, e delle loro aspettative.

Gli **UTENTI ESTERNI** dell'Istituto possono essere distinti in utenti diretti e utenti indiretti.

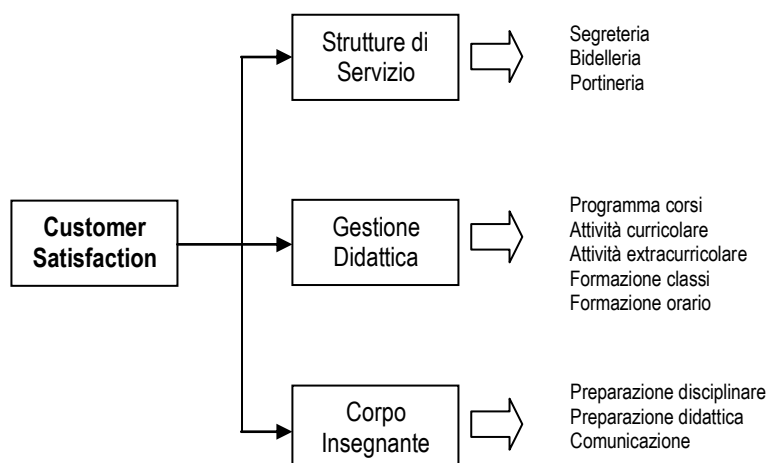
Come **utenti diretti** viene riconosciuto dall'Istituto l'allievo, principale fruitore del servizio didattico-formativo; l'interfaccia tra la scuola e le famiglie si manifesta principalmente mediante il rapporto con gli allievi.

Come **utenti indiretti** la scuola considera le famiglie degli allievi e l'intero territorio.

Tra gli **UTENTI INTERNI** va annoverato tutto il corpo insegnante e il personale tecnico amministrativo. Per quanto riguarda l'analisi della soddisfazione del personale dell'Istituto si rimanda alla procedura di Gestione del personale che contempla anche questo aspetto.

In questa procedura vengono presi in esame esclusivamente utenti esterni, diretti e indiretti.

Al fine di definire un processo di valutazione efficace, è necessario predisporre lo schema su cui si basa la Customer Satisfaction che evidenzia le principali caratteristiche attese dal servizio offerto dall'Istituto. In particolare lo schema privilegiato è il seguente:



Sulla base delle **caratteristiche** e degli **indicatori** che verranno definiti in funzione della tipologia di Customer Satisfaction attivata devono essere sviluppati **questionari** per la rilevazione della Customer Satisfaction. Tutti i questionari utilizzati devono essere registrati nel documento apposito **Elenco questionari di indagine (150)**, dove devono essere annotati anche i questionari cosiddetti esplorativi per rilevare esigenze e richieste degli utenti. I questionari verranno somministrati con la modalità *Moduli* di Google, fornendo all'utenza il *link* per l'accesso, in modo da avere a disposizione in tempo reale la registrazione delle risposte, i diagrammi dei risultati e tutti gli indici di interesse.

È discrezione del Quality Assurance pianificare se nell'arco dell'anno debbano essere considerati tutti gli elementi sopra elencati o se, per motivi contingenti, può bastare solamente una valutazione di alcune voci.

L'Istituto deve eseguire almeno una volta all'anno una indagine indirizzata alle famiglie e al personale interno.

È sempre a discrezione del Quality Assurance, o per espressa richiesta della Direzione, far eseguire un numero di interviste anche con una tempificazione differente da quella prestabilita. Questo può accadere per motivazioni eccezionali, quali un elevato numero di reclami registrati in un periodo temporale breve, un calo sensibile delle iscrizioni, la rilevazione di valutazioni dell'apprendimento non in linea con gli obiettivi. In questi casi dovrà essere redatto un verbale al termine della valutazione eseguita sui risultati ottenuti contenente le osservazioni del caso e se ritenuto indispensabile mettere in atto azioni correttive o preventive sul Sistema di Gestione per la Qualità.

Nel caso di interviste eseguite da società esterna dovranno essere definiti preventivamente durante un incontro di **briefing** con la società gli obiettivi che si devono raggiungere con l'azione messa in atto.

## 1.5 METODOLOGIE DI INCHIESTA E MISURAZIONE

Le metodologie di inchiesta che vengono utilizzate sono:

● <b>questionari</b>	somministrati agli allievi o alle famiglie
● <b>sondaggi interni</b>	questionari vs il personale dell'Istituto
● <b>interviste dirette e personali</b>	eseguite generalmente da società esterne e indirizzate alle famiglie

La metodologia da adottare dipende da quali informazioni la Direzione dell'Istituto vuole ottenere dalla utenza.

I **questionari** vengono sottoposti dal Quality Assurance, o da un suo delegato, alle famiglie e agli studenti; è da considerare la metodologia standard di indagine molto mirata al servizio appena erogato e diretta alle persone interessate.

I **sondaggi interni** sono diretti al personale dell'Istituto per avere una loro valutazione di come il servizio erogato viene percepito dall'utenza.

Le **interviste dirette e personali** vengono attivate su progetti impegnativi dove la Direzione dell'Istituto decide, per la delicatezza e l'importanza dell'argomento, di non gestire in prima persona l'attività.

La **misurazione del grado di Customer Satisfaction** degli utenti deve tenere conto del fatto che ogni utente ha esigenze diverse e diverse percezioni della qualità. Per questo le risposte vengono codificate con una scala convenzionale da **1 a 3** che vuole significare il livello più alto di soddisfazione e la totale insoddisfazione.

Tutti i dati vengono raccolti in automatico sulla piattaforma utilizzata per la somministrazione telematica del questionario.

## 1.6 GESTIONE RECLAMI

Nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto, è importante saper cogliere dagli utenti tutte le segnalazioni di eventuali disfunzioni, i reclami e i loro suggerimenti.

In particolare i **reclami** sono un elemento importante per attuare il miglioramento continuo di un servizio che vuole essere adeguato alle richieste dei ragazzi e delle famiglie.

Per facilitare l'utenza a segnalare disfunzioni, reclami e suggerimenti alla scuola è stato messo a disposizione uno specifico indirizzo mail [reclami@falconeis.edu.it](mailto:reclami@falconeis.edu.it)

Per la gestione dei reclami si rimanda alla specifica procedura PQ002.