



PR 08.05 SODDISFAZIONE UTENTE

A. Barlocco		30 gennaio 2012	New	Nuova edizione
M. Spriano		giugno 2009	seconda	
M. Spriano		Novembre 2006		
Preparato	Approvato	Data	Edizione/Rev	Modifiche effettuate

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.05	New 30/01/12		Soddisfazione utente	1/2

1. OBIETTIVO

Definire e verificare le aspettative dei clienti/utenti per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, al fine di orientare l'ISTITUTO nella scelta della politica e della strategia da adottare per migliorare il grado di soddisfazione.

2. GENERALITA'

Scopo della procedura è di stabilire criteri e responsabilità tramite i quali assicurare all'Istituto la possibilità di:

- Individuare le aspettative delle famiglie e degli studenti relativamente alla qualità del servizio erogato
- Rilevare il grado di soddisfazione attraverso analisi interne/esterne.
- Decidere gli interventi per ottimizzare il rapporto livello offerto e aspettativa cliente

Le fasi attraverso le quali raggiungere l'obiettivo:

- a) Definizione lista d'indici significativi ai fini di una corretta valutazione delle aspettative del cliente
- b) Preparazione di una metodologia d'indagine e di valutazione dei risultati
- c) Azioni correttive per il miglioramento delle situazioni evidenziatesi

Lo svolgimento di tali attività consente di ottenere i necessari dati d'entrata ai centri di competenza coinvolta, per valutare la qualità del servizio svolto, evidenziare i punti deboli, avviare le azioni di adeguamento alle aspettative, migliorando così l'immagine dell'Istituto presso i clienti e seguirne l'evoluzione

3. RESPONSABILITA'

3.1 Ogni CENTRO di COMPETENZA individua al proprio interno gli indicatori relativi alla propria attività che possono influire sulle aspettative del cliente

3.2 DIREZIONE in collaborazione con QUALITA' approva gli indici individuati.

3.3 QUALITA' definisce con le varie Funzioni la metodologia di rilevazione del livello degli indicatori e ne valuta con le stesse il risultato.

3.4 DIREZIONE sulla base di quanto rilevato, di quanto risulta come entità e tipologia delle contestazioni ricevute ed eventualmente da indagini conoscitive svolte all'esterno, decide sui provvedimenti correttivi/miglioramenti necessari e/o su nuove indagini conoscitive.

4. CIRCOSTANZE SPECIALI

N.N

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.05	New 30/01/12		Soddisfazione utente	2/2