



# PROCEDURA PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA

## 1. SCOPO

Lo scopo della **procedura per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza (*customer satisfaction*)** è di definire, descrivere e regolare le modalità e le responsabilità con le quali il Comitato Territoriale C.R.I. di Valfabbrica gestisce il processo di monitoraggio, misurazione e valutazione della soddisfazione degli utenti dei propri servizi.

## 2. FINALITÀ

La finalità della **procedura per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza (*customer satisfaction*)** è quella di individuare una modalità efficace per intercettare e soddisfare i bisogni e le aspettative, attuali e future, dell'utenza che si rivolge al Comitato Territoriale C.R.I. di Valfabbrica mediante un continuo processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati (*metodologia Plan Do Check Act*).

La modalità operative descritte in questa procedura garantiscono il rispetto della vigente normativa sulla privacy.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La **procedura per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza (*customer satisfaction*)** si applica a tutti i servizi espletati dal Comitato Territoriale C.R.I. di Valfabbrica.

## 4. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- ISO 9001:2015, Sezione 8.2.1: "Soddisfazione del cliente"
- ISO 9001:2015, Sezione 9.1.2: "Monitoraggio e misurazione delle performance"
- *UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura"*.
- *UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario"*.
- *UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti"*.
- *UNI EN ISO 9004 "Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni"*.

- UNI 11098 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo".
- Regolamento UE 2016/679 - General Data Protection Regulation GDPR

## 5. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità in merito alla gestione della presente procedura sono le seguenti:

- *Responsabilità dell'applicazione*: Presidente del Comitato.
- *Responsabilità della verifica*: Consiglio Direttivo del Comitato.
- *Responsabilità dell'aggiornamento*: Commissione per l'accreditamento.

## 6. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La **rilevazione della customer satisfaction** è un processo di monitoraggio, misurazione e valutazione della soddisfazione degli utenti che sarà condotto mediante un'analisi delle opinioni sia degli utenti che del bacino di popolazione ove il Comitato opera. Le principali modalità di acquisizione dei dati per la valutazione della customer satisfaction sono le seguenti:

- analisi dei reclami e degli elogi ricevuti
- analisi dei social media e dei principali media locali
- raccolta dati mediante somministrazione di questionari di gradimento.

### *a. Analisi dei reclami e degli elogi ricevuti*

L'analisi dei reclami e degli elogi ricevuti dal Comitato Territoriale C.R.I. di Valfabbrica rappresenta una prima modalità, di tipo indiretto, di reperire dati rispetto alle opinioni degli utenti dei servizi erogati.

I reclami e gli elogi ricevuti saranno gestiti secondo le modalità previste dalla *Procedura per la gestione dei reclami e degli elogi* alla quale si fa riferimento integrale.

Il monitoraggio di quanto individuato in reclami ed elogi, ai fini del monitoraggio della qualità, sarà condotto come segue:

- a seguito della protocollazione della relazione finale della gestione di ogni reclamo o elogio il Responsabile della gestione dei reclami la trasmetterà al Responsabile della gestione della qualità.

- il Responsabile della gestione della qualità provvederà ad analizzare il contenuto, con particolare riguardo alle non conformità, agli elogi, alle best-practice ed alle proposte di miglioramento individuate;
- il Responsabile della gestione della qualità provvederà a tradurre il complesso dei dati analizzati in uno specifico report complessivo.

*b. Analisi dei social media e dei principali media locali*

L'analisi dei social media e dei principali media locali rappresenta una seconda modalità di raccolta di informazioni in merito alla customer satisfaction. Il monitoraggio di questi canali di comunicazione è finalizzato alla analisi della reputazione che emerge da essi ed alla analisi di eventuali lamentele o reclami in essi contenuti. In particolare si prevede un monitoraggio delle principali testate giornalistiche locali e dei social media in uso al comitato a cadenza giornaliera da parte del Responsabile della qualità.

La procedura di gestione con la quale si realizzerà tale monitoraggio sarà la seguente:

Monitoraggio Social Media

- il responsabile della qualità, o un suo delegato, eseguiranno un monitoraggio dei social del Comitato, a cadenza giornaliera, andando a quantificare le reazioni sui post inseriti dal Comitato e i commenti stessi o a post che coinvolgono il comitato;
- il responsabile della qualità, o un suo delegato, in caso verificano la presenza di commenti lesivi dell'immagine o della onorabilità del comitato o di suoi operatori segnaleranno immediatamente al Presidente del Comitato l'accaduto il quale provvederà per i seguiti di competenza (ove necessario);
- il responsabile della qualità, o un suo delegato, redigeranno un report mensile che conterrà un'analisi della reputazione dell'associazione, derivante da reazioni e commenti, ed eventuali suggerimenti o lamentele emerse dagli stessi

Monitoraggio Media Locali

- il responsabile della qualità, o un suo delegato, eseguiranno un monitoraggio dei media locali, a cadenza giornaliera, andando a verificare la presenza di articoli o servizi inerenti l'attività del Comitato stesso.
- il responsabile della qualità, o un suo delegato, in caso verificano la presenza di elementi lesivi dell'immagine o della onorabilità del comitato o di suoi operatori

segnaleranno immediatamente al Presidente del Comitato l'accaduto il quale provvederà per i seguiti di competenza (ove necessario);

- il responsabile della qualità, o un suo delegato, redigeranno un report mensile che conterrà un'analisi della reputazione dell'associazione, derivante da articoli e servizi analizzati corredandolo di indicazioni su lamentele e/o proposte migliorative;

c. Indagini dirette relative alla verifica della soddisfazione degli utenti

Il questionario impiegato per la raccolta dei dati sarà predisposto sia in modalità cartacea che in modalità elettronica, mediante piattaforma *Google Forms*, e sarà somministrato ad un numero di utenti compreso tra il venti ed il trenta per cento di quelli che hanno usufruito del servizio nel trimestre precedente.

La gestione di questa metodologia di raccolta dati richiede uno specifico lavoro di predisposizione sia del questionario che dei KPI sui quali effettuare la valutazione.

Il primo elemento oggetto di valutazione è l'*individuazione dei servizi da sottoporre ad indagine* che sarà effettuata, ogni anno, dal Consiglio Direttivo e dai delegati tecnici territoriali. La determinazione delle tipologie di servizio sarà effettuata in relazione al numero dei servizi erogati e delle tipologie di utente finale ai quali si rivolge l'indagine di customer satisfaction. Al termine di questa prima fase si procederà alla *redazione ed alla somministrazione del questionario*. Il Consiglio Direttivo, una volta redatto il questionario sulla piattaforma *Google Forms*, procederà a trasmetterlo ai Delegati Tecnici Territoriali ed ai Responsabili delle varie funzioni al fine di avviare la fase di somministrazione.

Il Consiglio Direttivo procederà, con un sistema di estrazione numerica random, ad individuare i numeri dei servizi (*così come indicato nel registro dei servizi*) che saranno oggetto di verifica e li trasmetteranno ai delegati tecnici territoriali che si occuperanno di reperire l'utente che ha usufruito dei servizi ed il relativo numero di telefono indicato al momento della prenotazione del servizio. Il Presidente del Comitato provvederà ad inviare una comunicazione WhatsApp ad ognuno dei selezionati spiegando la motivazione della campagna di verifica della customer satisfaction ed indicando il link al questionario online. I questionari saranno anche disponibili in formato cartaceo, sia presso la sede del Comitato che all'interno dei mezzi di trasporto, a disposizione di eventuali utenti che volessero comunicare la loro impressione anche se non estratte.

## 7. MODALITÀ DI ELABORAZIONE E RESTITUZIONE DEI DATI

La gestione dei dati acquisiti dai questionari compilati dagli utenti diventa l'elemento fondamentale per tradurre le opinioni fornite dal singolo in un dato omogeneo. A tale proposito la prima fase della gestione dei dati è rappresentato dall'**elaborazione degli stessi** gestita direttamente dal Consiglio Direttivo. I questionari redatti su *Google Forms*, per la parte quantitativa sono gestiti direttamente dal sistema informatico di gestione che restituisce un elaborato grafico con i dati relativi alle compilazioni avvenute ed ai risultati reperiti. La gestione delle richieste descrittive, presenti nel questionario, saranno invece elaborate direttamente dai consiglieri che ne andranno ad estrapolare giudizi e suggerimenti. I questionari compilati su supporto cartaceo saranno riportati sulla piattaforma online dal delegato tecnico territoriale di riferimento al fine di consentire al sistema di integrare anche questi dati e generare quindi un report grafico e numerico complessivo.

I dati ottenuti dall'analisi dei questionari saranno integrati con i report derivanti dall'analisi di reclami ed elogi e dall'analisi di social media e principali media locali permettendo di avere un quadro complessivo delle opinioni degli utenti nel trimestre di riferimento.

La **restituzione dei dati** sarà curata dal Consiglio Direttivo mediante l'implementazione di un report, anch'esso a cadenza trimestrale, all'interno del quale sarà presente una sezione dedicata all'analisi dei dati raccolti e da una sezione dedicata all'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'azione del Comitato e conseguentemente alla definizione delle azioni di miglioramento da intraprendere associate alla priorità di gestione ed esecuzione.

## 8. ARCHIVIAZIONE ED ESPOSIZIONE

I dati raccolti ed il relativo report di restituzione dei dati saranno oggetto di confronto nel corso delle Assemblee di Comitato al fine di evidenziare i dati, le criticità e le modalità di miglioramento individuate. Il report sarà archiviato in apposite cartelle gestite direttamente dal Presidente di Comitato.

## 9. ALLEGATI

La presente procedura è comprensiva anche dei seguenti allegati

- Questionario di gradimento

## 10. REDAZIONE ED AGGIORNAMENTO

Redatto da: *Filippo Tancetti - Gruppo di lavoro per l'accreditamento*

Verificato da: *Samuele Pierri - Coordinatore gruppo di lavoro per l'accreditamento*

Approvato da: *Marco Pettinelli - Presidente Comitato Territoriale CRI di Valfabbrica*

La versione della procedura è di seguito identificata:

Revisione	Data	Modifiche introdotte
1	06/10/2024	Nuova emissione a seguito aggiornamento Regolamento Regionale 27/05/2024 n. 6

## 11. DIFFUSIONE E GESTIONE

La presente procedura è resa disponibile per la gestione e la consultazione secondo due modalità.

- *Gestione ed aggiornamento*
  - a. Copia informatica presente all'interno del Google Drive dedicato condiviso con tutti i membri del gruppo operativo per l'accreditamento con accesso in modalità "*editor*".
- *Consultazione*
  - a. Copia informatica presente all'interno del Google Drive dedicato condiviso con tutti il personale interessato con accesso in modalità "*consultazione*".

