

I.I.S.S. F. S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P MLSU
	MONITORAGGIO LIVELLO SODDISFAZIONE UTENZA	Rev.1 del 6.04.09
		Pagina 1 di 3

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITÀ**
- 4. PROCEDURA**
 - 4.1 Pianificazione dell'attività di monitoraggio**
 - 4.2 Svolgimento dell'indagine**

Seconda emissione	Gruppo Qualità	Responsabile Qualità	Dirigente Scolastico Dott.ssa
Descrizione Mod. intestazione da ITC a I.I.S.S.	Emissione	Verifica	Approvazione

I.I.S.S. F. S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P MLSU
	MONITORAGGIO LIVELLO SODDISFAZIONE UTENZA	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 2 di 3

1. SCOPO

Scopo di questa procedura è quello di definire le modalità di gestione del monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti, interni ed esterni, ritenuti prioritari, allo scopo di poter individuare le aree di miglioramento e di adeguamento necessarie a garantire che le prestazioni effettuate siano in linea con le aspettative degli alunni, dei genitori, dei docenti e di eventuali altre categorie di persone o di enti interessati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicabile a tutte le rilevazioni sistematiche e pianificate, volte ad individuare le attese (indagini qualitative) e il grado di soddisfazione delle attese (indagini quantitative) di clienti esterni ed interni dell'Istituto.

3. RESPONSABILITÀ

- Il D.S. ha la responsabilità di pianificare ed autorizzare l'attività di monitoraggio.
- Il Responsabile Qualità, insieme al Gruppo di Lavoro responsabile del monitoraggio, ha il compito di curare l'organizzazione delle rilevazioni, di seguirne l'implementazione e di elaborare i dati risultanti dall'indagine da sottoporre all'attenzione del D.S..
- Il Responsabile Qualità è inoltre responsabile di conservare la documentazione prodotta durante lo svolgimento delle indagini.

4. PROCEDURA

4.1 Pianificazione dell'attività di monitoraggio

All'inizio dell'anno scolastico, il D.S., durante una riunione per il Riesame del Sistema Qualità, procede alla pianificazione dell'attività di monitoraggio della soddisfazione degli alunni, docenti e genitori e personale non docente dell'Istituto, ritenuti prioritari, per poter indirizzare e guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti.

In linea di massima le indagini sono attivate ogni anno per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza ed in ogni caso in relazione a grandi cambiamenti nell'ambiente esterno o di cambiamento nelle modalità di erogazione del servizio, o a fronte dell'erogazione di nuovi servizi.

In questa fase vengono definiti:

- Gli utenti ai quali verranno rivolte le indagini (ad esempio alunni, genitori, docenti e non docenti);
- obiettivo dell'indagine;
- tempi di realizzazione;
- modalità di effettuazione;

I.I.S.S. F. S. NITTI	PROCEDURA DI SISTEMA	P MLSU
	MONITORAGGIO LIVELLO SODDISFAZIONE UTENZA	Rev. 1 del 6.04.09
		Pagina 3 di 3

- responsabilità.

Queste informazioni vengono riportate sul verbale del Gruppo di Lavoro responsabile del monitoraggio e costituiscono le linee guida per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio.

4.2 Svolgimento dell'indagine

L'indagine è volta a conoscere il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi, ritenuti prioritari, forniti dalla scuola, secondo quanto deciso in fase di pianificazione.

L'indagine viene svolta annualmente ed indicativamente nella seconda metà dell'anno scolastico.

Per lo svolgimento dell'indagine è previsto l'utilizzo di un apposito Questionario Monitoraggio Livello Soddisfazione Utenza:

- Mod. QMLSS per alunni,
- Mod. QMLSG per i genitori,
- Mod. QMLSD per i docenti,
- Mod. QMLSND per i non docenti.

I questionari sono distribuiti ad un campione rappresentativo della popolazione coinvolta secondo i seguenti criteri:

- per gli alunni: è scelto un campione dalla prima classe alla quinta
- per i genitori: è scelto un campione a caso numericamente significativo
- per i docenti: tutti
- per i non docenti: tutti.

Il questionario viene progettato sulla base degli obiettivi definiti in fase di pianificazione.

I questionari compilati vengono poi elaborati dal Gruppo di Lavoro designato, che sottopone i risultati ottenuti al D.S. durante una delle riunioni per il riesame del Sistema Qualità, proponendo eventuali azioni di miglioramento.

Nella riunione di riesame il D.S. decide eventuali altre modalità con cui diffondere all'interno dell'Istituto i risultati della indagine svolta.

Quando, in seguito all'indagine svolta, emergono problemi di una certa complessità, il D.S. può procedere in proprio o delegare un gruppo di lavoro che analizzi a fondo i problemi e presenti possibili soluzioni agli organi competenti.

Tutto il materiale prodotto durante l'indagine (questionari, relazioni conclusive o altro) viene conservato nell'archivio dal Responsabile Qualità in accordo alla procedura di gestione dei documenti di registrazione della qualità.