

	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	PSQ 009 Rev. 1
Istituto "Giulio Natta" Bergamo	NORME UNI EN ISO 9001 : 2008	Pag. 1 di 4

**MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI**

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITÀ'**
- 4. PROCEDURA**
 - 4.1 Pianificazione dell'attività di monitoraggio
 - 4.2 Svolgimento dell'indagine
 - 4.3 Elaborazione, valutazione risultati

5					
4					
3					
2					
1	17.01.2013	Commisione qualità			Seconda emissione
0	30.09.03				Prima emissione
Rev.	Data	Emiss.	Verifica	Approv.	Descrizione

 <p>Istituto "Giulio Natta" Bergamo</p>	MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	PSQ 009 Rev. 1 Pag. 2/4
--	---	---

1. SCOPO

Definire le modalità di gestione del monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti, interni ed esterni, ritenuti prioritari, allo scopo di poter individuare le aree di miglioramento e di adeguamento necessarie a garantire che le prestazioni effettuate dall'Istituto siano in linea con le aspettative degli studenti, degli insegnanti 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 e il relativo grado di soddisfazione degli *utenti esterni ed interni dell'Istituto*.

3. **RESPONSABILITA'**

Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di stabilire la frequenza di somministrazione dell'indagine e di autorizzare e pianificare l'attività di monitoraggio.

Il Responsabile Sistema Qualità ha il compito di curare l'organizzazione delle rilevazioni, di seguirne l'implementazione e di elaborare, con la Commissione Qualità, i dati risultanti dall'indagine, da sottoporre successivamente all'attenzione della Dirigente Scolastico.

Il Responsabile Sistema Qualità è responsabile di conservare la documentazione prodotta durante lo svolgimento delle indagini.

Gli utenti possono suggerire, qualora lo ritenessero opportuno, eventuali nuove voci per il monitoraggio.


4. **PROCEDURA**

4.1 Pianificazione dell'attività di monitoraggio

All'inizio dell'anno il Dirigente Scolastico durante una riunione per il Riesame del Sistema Qualità procede alla pianificazione dell'attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti interni ed esterni dell'istituto, ritenuti prioritari, per poter indirizzare e guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti.

In questa fase vengono definiti:

- clienti interni o esterni da coinvolgere nel monitoraggio;
- la necessità di effettuare eventuali indagini;
- tempi per effettuare ciascuna indagine;
- modalità di effettuazione di ciascuna indagine;

	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ	PSQ 009 Rev. 1 Pag. 3/4
Istituto “G. Natta” Bergamo	NORME UNI EN ISO 9001 : 2000	

- eventuali altre iniziative da intraprendere allo scopo di sondare in modo diretto o indiretto la qualità dei processi e dei servizi forniti.

Queste informazioni vengono riportate sul verbale della Commissione Qualità e costituiscono le linee guida per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio.

4.2 Svolgimento dell'indagine

Lo svolgimento dell'indagine è finalizzato a conoscere il grado di soddisfazione, l'evoluzione nelle attese, lo sviluppo di nuove esigenze degli utenti interni e/o esterni secondo quanto deciso in fase di pianificazione.

Essa è svolta anche 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.

Il Dirigente Scolastico può decidere di avvalersi dell'assistenza di società specializzate nel campo dell'indagine; in caso contrario è il Responsabile del Sistema Qualità ad intraprenderla.

Per lo svolgimento dell'indagine è previsto l'utilizzo di un apposito questionario che viene distribuito a tutti o inviato ad un campione rappresentativo degli studenti o di altre parti interessate. Il questionario viene progettato sulla base delle risultanze dell'indagine precedente o aggiornato di anno in anno secondo quanto stabilito in fase di pianificazione.

4.3 Elaborazione, valutazione dell'indagine

Le risultanze di tale indagine devono sempre essere riportate per iscritto attraverso:

- relazioni scritte relative agli incontri effettuati con utenti scelti a campione;
- eventuale altro materiale scritto prodotto durante le rilevazioni.

I dati che emergono dall'indagine vengono elaborati e valutati dal Responsabile e dai componenti la Commissione Qualità; successivamente gli stessi vengono sottoposti all'attenzione del Dirigente Scolastico in seno al riesame del Sistema Qualità.

Durante questa riunione viene prodotto un verbale riportante:

- una sintesi dei risultati ottenuti;
- le azioni di miglioramento individuate ed approvate dal Dirigente Scolastico;
- i responsabili dell'implementazione di tali azioni;
- i tempi previsti per portarle a termine.

 <p data-bbox="183 362 483 387">Istituto "Giulio Natta" Bergamo</p>	<p data-bbox="518 246 1106 369" style="text-align: center;">MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</p>	<p data-bbox="1141 250 1248 362">PSQ 009 Rev. 1 Pag. 4/4</p>
--	---	--

In questa riunione il Dirigente Scolastico decide le modalità con cui diffondere all'interno dell'istituto i risultati della ricerca svolta.

Quando, in seguito a tale indagine, emergono problemi di una certa complessità, il D.S. può decidere di creare un gruppo di lavoro che analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo stabilito, alcune proposte per la soluzione del problema.

Tutto il materiale prodotto (questionari, relazioni conclusive o altro) viene conservato nell'archivio da Responsabile Sistema Qualità per almeno 3 anni.