

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i> Peschiera Borromeo - Mi	Procedura Rilevamento soddisfazione Utenti	PO 13
		Rev. 05 del 12/03/15
		Pag. 1 di 5

SOMMARIO

1. Scopo	2
2. Campo di applicazione	2
3. Termini e definizioni	2
4. Riferimenti	2
5. Modalità operative	2
6. Documentazione	5
7. Indicatori	5

REVISIONI					
N°	DATA	DESCRIZIONE	Rif.	Pag	Note
00	04/04/05	1ª Emissione	Tutti	Tutte	-----
01	31/05/06	Precisati aspetti relativi alla raccolta e presentazione dei dati	5	5	-----
02	30/04/08	Modificate le modalità di calcolo e alcune responsabilità; inserito un tipo di questionario nuovo; modificati gli indicatori.	5, 6, 7	3, 4, 5, 6	-----
03	14/03/13	Aggiornata la responsabilità dell'analisi dei dati	5	3	
04	09/05/14	Modificate modalità operative e documentazione	5, 6	3,5	
05	12/03/15	Modificato campo di applicazione e modalità operative	2, 5	2, 3	
Verifica		Approvazione		Emissione	
Firma Vicario		Firma D.S.		Firma RQ	

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i> Peschiera Borromeo - Mi	Procedura Rilevamento soddisfazione Utenti	PO 13
		Rev. 05 del 12/03/2015
		Pag. 2 di 5

1. Scopo

Lo scopo della presente Procedura è definire modalità e responsabilità per le attività inerenti la rilevazione, l'analisi e l'utilizzo per il miglioramento dei dati indicatori della soddisfazione degli utenti dell'Istituto.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica agli utenti che nella scuola sono individuati come segue:

- Genitori – Sono i genitori che iscrivono i propri figli nel nostro Istituto.
- Alunni – Sono gli alunni che lo frequentano (SP-SSI).

3. Termini e definizioni

Si fa riferimento al Glossario del Manuale della Qualità.

ISU: Indice Soddisfazione Utenti

4. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2000 punto 8.2.1 Soddisfazione dell'utente

5. Modalità operative

ATTIVITA'	Responsabile	DESCRIZIONE	DOCUMENTI
Decisione sull'ampiezza dell'indagine	D.S. Collaboratori F.S.	Sulla base degli obiettivi individuati sul Piano di Miglioramento vengono decise le fasce e l'ampiezza dell'indagine	Piano di Miglioramento
Predisposizione delle strategie di indagine	D.S. Collaboratori F.S. R.Q.	Sulla base del Piano di Miglioramento vengono definite le strategie ed eventualmente predisposti i questionari.	Questionari

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i> Peschiera Borromeo - Mi	Procedura Rilevamento soddisfazione Utenti	PO 13
		Rev. 05 del 12/03/2015
		Pag. 3 di 5

Rilevazione diretta	FS Valutazione	<p>Tramite appositi questionari sono rilevati i principali ambiti di soddisfazione e/o insoddisfazione degli utenti.</p> <p>La preparazione dei questionari è curata dalle FFSS preposte, per rilevare i diversi aspetti da sondare e specificatamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - OFFERTA FORMATIVA - INSEGNAMENTO - SUPPORTO ALLA DIDATTICA - ASPETTI GENERALI <p>Per ogni domanda sono predisposte le possibili valutazioni che identificano il diverso livello di gradimento.</p> <p>Alcuni questionari sono distribuiti su progetti specifici e valutati alla fine dell'attività dello stesso, altri entro la fine dell'ultimo periodo di scuola, a cura della FS e raccolti dopo una settimana al massimo.</p> <p>La FS provvede alla classificazione dei risultati per la formulazione dell'Indice di Soddisfazione Utente relativo (ISU %).</p> <p>L'esito dell'indagine viene documentato agli utenti attraverso adeguati strumenti (per esempio: tabelle, conferenza, disponibilità dati sul sito web, affissione all'albo, ecc).</p>	<p>Questionari di rilevazione: Mod. 01/PO13 Indagine famiglie SSI ----- Mod. 02/PO13 Indagine Allievi SSI-SP ----- Mod. 03/PO13 Indagine Famiglie SP ----- Mod. 04/PO13 Indagine Famiglie SI</p> <p>Verbale CdD.</p>
----------------------------	----------------	---	--

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i> Peschiera Borromeo - Mi	Procedura Rilevamento soddisfazione Utenti	PO 13
		Rev. 05 del 12/03/2015
		Pag. 4 di 5

Rilevazione Iscrizioni	FS RQ	<p>La rilevazione delle iscrizioni, intesa come andamento numerico degli iscritti suddivisi tra i vari ordini di scuola, è un dato che, integrato con l'indice di soddisfazione ISU consente di verificare se le risposte sulla rilevazione diretta trovano effettivo riscontro reale (a parità di altre condizioni, ci si attende un aumento di iscrizioni in corrispondenza di un aumento dell'ISU).</p> <p>I dati ottenuti sono raccolti dal RQ che li archivia per l'utilizzo nei Rapporti per il riesame della Direzione.</p>	Rapporto per il riesame della Direzione
-----------------------------------	----------	--	---

Raccolta Riconoscimenti	RQ	<p>Sono quindi presi in considerazione, per la valutazione dell'immagine che l'Istituto propone, gli attestati, le certificazioni internazionali, i premi e le onorificenze relativi a manifestazioni di vario tipo (gare, tornei, concorsi ecc).</p>	Riepilogo per il DS e CdI
------------------------------------	----	---	------------------------------

Analisi dei dati e Rapporto alla Direzione	FS Collaboratori	<p>I dati raccolti sono sintetizzati e commentati in apposita relazione; tale relazione deve tenere conto ed indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le modalità di rilevamento; - il campione analizzato e la relativa stratificazione; - tutti i rilevamenti effettuati ed i relativi risultati; <p>Tutti i dati potranno essere presentati in forma numerica e sintetica (per esempio con diagrammi) e commentati opportunamente.</p> <p>La relazione deve fornire i dati in modo tale per cui possano essere tratte considerazioni utili per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • confermare o variare le politiche formative adottate; • considerare le indicazioni date dalla indagine per gli aspetti del servizio da migliorare; • valutare se l'immagine percepita sia sempre quella voluta; • avviare eventualmente azioni di miglioramento da portare in sede di riesame annuale. 	Rapporto per Riesame
---	---------------------	---	-------------------------

Istituto Comprensivo Statale <i>"Fabrizio De Andre"</i> Peschiera Borromeo - Mi	Procedura Rilevamento soddisfazione Utenti	PO 13
		Rev. 05 del 12/03/2015
		Pag. 5 di 5

Conclusioni e assunzione di iniziative	RQ	RQ integra i rapporti con altri elementi interni ed esterni quali (ad esempio): - andamento iscrizioni; - riconoscimenti ufficiali - quanto riferito ed oggettivamente rilevabile dalla stampa; - le iniziative notevoli che l'Istituto ha realizzato ed i relativi risultati - proposte per il miglioramento. Tali dati sono indicati nel Rapporto per il riesame della Direzione.	Rapporto per il Riesame della Direzione Piano di Miglioramento
	DS		

6. Documentazione

Codice	Descrizione	Resp.	Luogo di archiviazione	Periodo di conservazione
Mod. 01/PO13	Questionario di rilevazione: Indagine famiglie SSI	RQ – F.S.	Presidenza Segreteria Fino al successivo Riesame della Direzione	
Mod. 02/PO13	Questionario di rilevazione: Indagine Allievi SSI-SP			
Mod. 03/PO13	Questionario di rilevazione: Indagine Famiglie SP			
Mod-04/PO13	Questionario di rilevazione: Indagine Famiglie SI			

7. Indicatori

Indicatore	Algoritmo	Resp.	Frequenza	Destinatario
Indice di soddisfazione per ordine di scuola	ISU%	RQ/FS/DS	Annuale	DS, Cdl, CD, DSGA Amministrazione Comunale <i>Una sintesi dei dati potrebbe essere consegnata a giudizio del D.S. al Comune per la parte di propria competenza</i>
Presenza dei genitori alle assemblee, ai Convegni...	Valutazione del rapporto tra presenze reali e potenziali	RQ/FS/DS	Annuale	DS, Cdl, CD, DSGA