



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

P.8.2.01

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Indice

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. RESPONSABILITA'	2
4. PROCEDURA	3
4.1 La pianificazione	3
4.2 Lo svolgimento dell'analisi qualitativa	3
4.3 Lo svolgimento dell'analisi quantitativa	3

0	01-09-17				• <i>Prima emissione</i>
<i>REV.</i>	<i>DATA</i>	<i>EMISS.</i>	<i>VERIFICA</i>	<i>APPROV.</i>	<i>DESCRIZIONE</i>



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"
Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire e descrivere le modalità di gestione del monitoraggio delle attese ed il grado di soddisfazione degli utenti/clienti dell'Istituto, per individuare le aree di adeguamento e miglioramento necessarie a garantire che le prestazioni fornite dall'Istituto siano in linea con le aspettative dell'utenza interna/esterna.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le rilevazioni atte ad individuare le attese (indagini qualitative) e il grado di soddisfazione delle stesse (indagini quantitative) da parte degli utenti/clienti interni ed esterni.

3. RESPONSABILITA'

Attività	DS	RDD	Commissione Qualità
<i>Attivare la Commissione Qualità con il compito di elaborare una proposta di attività di monitoraggio</i>	R		
<i>Elaborare il piano delle attività di monitoraggio</i>			R
<i>Curare le attività di monitoraggio</i>		R	
<i>Elaborare strumenti di indagine</i>			R
<i>Redigere una relazione sui risultati di ogni attività di indagine</i>		R	
<i>Predisporre un questionario di indagine quantitativa</i>		R	
<i>Attivare eventuali azioni correttive</i>	R		
<i>Definire le modalità di informazione verso gli utenti</i>	R		
<i>Conservazione dei questionari compilati</i>		R	

R = Responsabile C = Coinvolto



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

4. PROCEDURA

4.1 La pianificazione

All'inizio dell'anno scolastico il DS attiva la Commissione Qualità: tra i compiti della Commissione c'è anche l'elaborazione di una proposta delle attività di monitoraggio. La proposta individua i destinatari da coinvolgere, gli strumenti, i tempi, le modalità, i costi degli interventi e stabilisce i criteri di valutazione. Determina inoltre le modalità di comunicazione dei risultati. Queste informazioni sono riportate sul verbale della Commissione Qualità e costituiscono le linee guida per lo svolgimento dell'attività di monitoraggio.

4.2 Lo svolgimento dell'analisi qualitativa

Scopo dell'**analisi qualitativa** è conoscere le attese degli utenti ed è attivata quando avvengono grandi cambiamenti nell'ambiente esterno o nell'assetto produttivo o quando la scuola modifica la sua offerta formativa. L'indagine è svolta a cura del RQ, utilizzando risorse della scuola o ricorrendo ad enti o società esterne specializzate. Nel caso si utilizzino risorse interne, la Commissione Qualità elabora un apposito questionario.

Le informazioni vengono raccolte attraverso:

- *questionari compilati dall'utenza effettiva o potenziale;*
- *risultati ricavati mediante questionari somministrati su campione;*
- *risultati ricavati da ricerche collaterali o sondaggi effettuati da esterni (es.: test universitari per l'orientamento, ecc.);*
- *incontri con rappresentanti del mondo del lavoro nell'ambito del territorio;*
- *verbali delle riunioni di Dipartimento.*

I dati che emergono sono raccolti ed elaborati dal RQ e i risultati consegnati al DS sotto forma di una relazione finale di sintesi. Successivamente, se necessario, il DS può attuare azioni correttive da intraprendere, indicando i responsabili e i termini per l'implementazione.

Inoltre il DS decide le modalità per informare gli utenti circa i risultati dell'indagine svolta.

4.3 Lo svolgimento dell'analisi quantitativa

Scopo dell'**analisi quantitativa** è conoscere il **grado di soddisfazione** delle attese degli utenti.

Durante la fase di pianificazione il DS e la Commissione Qualità concordano la modalità e il criterio di distribuzione dei questionari (a campione, a tutta l'utenza, ecc.).

I questionari sono vengono somministrati in formato elettronico attraverso appositi moduli di Google.

Il RQ, coadiuvato dalla Commissione Qualità, predispone un apposito questionario sulla base delle informazioni sulle quali si ritiene utile conoscere il grado di soddisfazione degli utenti . I



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

dati sono raccolti ed elaborati a cura del RQ ed i risultati sono inviati al DS sotto forma di una relazione finale di sintesi.

I questionari compilati sono conservati e archiviati a cura del RQ su apposita cartella cloud Google riservata della qualità.

I questionari sono distribuiti a un campione rappresentativo dell'utenza primaria, sulla base di quanto deciso di anno in anno in fase di pianificazione.