


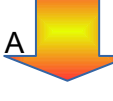


ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 005 CUSTOMER-SATISFACTION	Edizione -5.1	Data 26/08/2016	Pagina 1 di 5

B 	PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ CURRICOLARI ED EXTRASCUOLA	
D 	EROGAZIONE SERVIZI DIDATTICI E ATA	
C 	MISURAZIONE – CONTROLLO SERVIZI EROGATI E ASSICURAZIONE QUALITÀ	PQ005
A 	PIANIFICAZIONE MIGLIORAMENTO E IMPLEMENTAZIONE	

STATO DELLE REVISIONI

	Data	Revisione	Redatto	Approv
1	08/11/2002		Bazzana	Sibilia
2	02/02/2004		Bazzana	Sibilia
3	03/05/2006	Riscrittura completa	Rondelli	Sibilia
4	01/09/2006	Cambio denominazione istituto	Rondelli	Sibilia
5	03/03/2014		Team	Sibilia
5.1	26/08/2016	Allineamento formattazione	Facchetti	

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 005 CUSTOMER-SATISFACTION	Edizione -5.1	Data 26/08/2016	Pagina 2 di 5

PQ005-customer-satisfaction	
Scopo / Campo di applicazione	Monitoraggio, misurazione e valutazione delle esigenze e della soddisfazione dell'utenza esterna ed interna al fine del miglioramento continuo dell'organizzazione. Pianificazione, strumenti, elaborazione dati e diffusione dei risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza esterna ed interna.
Riferimenti	Norma UNI EN ISO 9001 punto 7.6 Norma UNI EN ISO 9004 punto 8.1-8.2 Pof di istituto
Documenti / moduli	121-elenco-questionari-indagine 122-matrice-questionario 123-tabella-valutazioni-customer-satisfaction 124-questionario-aspettative-utenza 125-questionario-alunni-prim 126-questionario-alunni-sec 127-questionario-genitori 128-questionario-docenti 129-questionario-personale-ata 131-elenco-statistiche 295-verbale-registrazione-riunione Questionario, riesame, piano della qualità

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 005 CUSTOMER-SATISFACTION	Edizione -5.1	Data 26/08/2016	Pagina 3 di 5

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
PIANIFICAZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO INCARICATO DSGA COMMISSIONE POF	<p>Ad inizio anno sulla base delle risultanze delle indagini dell'anno precedente, al termine di ogni progetto particolare, o in qualsiasi momento ne venga ravvisata la necessità.</p> <p>Almeno una volta all'anno deve essere eseguita un'indagine rivolta alle famiglie, agli alunni ed al personale interno.</p> <p>Definizione dello strumento e del campo di indagine</p> <p>Discussione degli obiettivi dell'indagine ed individuazione dei fattori di qualità.</p> <p>Declinazione dei fattori di qualità in indicatori.</p> <p>Annualmente, in coerenza con il piano qualità, per alcuni indicatori verranno predefiniti i punteggi ideali da confrontare con i reali.</p> <p>Definizione del campione</p> <p>Definizione degli strumenti di misurazione (scale).</p> <p>definizione del tipo delle domande...</p>	<p>Mod. 295 Verbale registrazione riunione</p> <p>Mod.131 elenco statistiche</p> <p>Mod.123 tabella valutazioni customer satisfaction</p>

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
PREDISPOSIZIONE STRUMENTI	DIRIGENTE SCOLASTICO INCARICATO COMMISSIONE	<p>Stesura questionari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisporre una breve introduzione dove specificare scopi dell'indagine, modi di compilazione e di restituzione ed i ringraziamenti -organizzare le varie sezioni del questionario in base agli obiettivi ed al legame logico tra i fattori indagati -utilizzare un linguaggio in funzione del tipo di utente, facendo attenzione alla comprensibilità del testo. 	<p>Bozza questionario</p> <p>Versione definitiva questionario</p>

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 005 CUSTOMER-SATISFACTION		Edizione -5.1	Data 26/08/2016 Pagina 4 di 5

		<p>Stesura della prima versione e test del questionario su un ridotto numero di persone al fine di verificarne aspetti quali la comprensibilità delle domande, delle scale ed il tempo necessario per la compilazione che non dovrebbe mai essere troppo lungo.</p> <p>Approvazione definitiva e somministrazione su larga scala. Indicazione del questionario nell'elenco questionari di indagine</p>	Mod.121 Elenco questionari indagine
--	--	--	-------------------------------------

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
TABULAZIONE DATI	PERSONALE INCARICATO	Si procede alla tabulazione dei risultati che deve avvenire per singolo plesso e riassuntiva di circolo. Compilazione della parte di pertinenza della matrice questionario.	Mod.122 matrice questionario

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI	DIRIGENTE SCOLASTICO INCARICATO COMMISSIONE POF	Identificazione dei punti di forza e dei punti di debolezza del sistema. Analisi delle cause che possono aver portato a livelli bassi di soddisfazione per alcuni indicatori.	

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
COMUNICAZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO INCARICATO	Comunicazione dei risultati agli organi collegiali, pubblicazione dei risultati sul sito della scuola nelle forme di volta in volta ritenute più appropriate. Pubblicazioni delle sintesi sul sito in apposita area.	Mod. 295 Verbale registrazione riunione Relazioni Grafici....

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
MIGLIORAMENTO	DIRIGENTE SCOLASTICO	I risultati delle indagini sono elementi in	Riesame

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 005 CUSTOMER-SATISFACTION		Edizione -5.1	Data 26/08/2016 Pagina 5 di 5
	INCARICATO	ingresso per: il riesame della direzione la pianificazione del miglioramento di Istituto e di modulo messa in atto di azioni "in corso d'opera"	Piano della qualità