

Venezia, 04.07.2011

prot. n. 10516 del 06/07/2011

Tit. I/11

anno 2010/fasc. n.

Dott. Aldo Tommasin

Ai Responsabili delle aree  
Ai Responsabili delle divisioni  
Ai Responsabili dei servizi  
Ai Responsabili dei servizi di staff

Loro Sedi

**OGGETTO: gestione dei questionari di customer satisfaction**

Il piano della performance IUAV 2011-13 prevede che a partire dal 2011 la diffusione di questionari di customer satisfaction avvenga secondo predefinita programmazione, al fine di evitare sprechi di risorse e fenomeni di disaffezione da parte dei destinatari delle indagini, e che nel contempo venga implementato un archivio di gestione dei dati rilevati.

Per realizzare una migliore gestione delle indagini tramite questionari e potenziare il sistema informativo di supporto, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse, evitando duplicazioni e impiegando le conoscenze statistiche e specialistiche necessarie ad assicurare la qualità delle indagini stesse, sarà necessario seguire la sotto riportata procedura comune per la realizzazione di indagini tramite questionario e far riferimento al Responsabile statistico di Ateneo del Servizio Programmazione e Valutazione (Dott.ssa Barbara Galzignato).

Il Responsabile statistico di Ateneo curerà la programmazione annuale delle indagini tramite questionario da realizzare, programmazione che sarà perfezionata, sulla base delle richieste pervenute da parte di ciascun proponente, entro il mese di novembre dell'anno precedente a quello dell'indagine.

Il soggetto che propone la realizzazione di un questionario dovrà indicarne gli scopi, il contenuto (es.: efficacia sistema bibliotecario), i destinatari (es.: docenti, studenti), e altre informazioni utili al Responsabile statistico di Ateneo per valutarne le caratteristiche e deciderne la realizzazione (anche, eventualmente, sulla base di una stima del costo fornita dal Servizio Controllo di Gestione).

Per tutte le indagini programmate, il Responsabile statistico di Ateneo fornirà supporto al richiedente per la costruzione delle domande del questionario, per l'individuazione quali-quantitativa del campione, per l'elaborazione dei dati raccolti e per la definizione della reportistica sui risultati.

Il Responsabile statistico di Ateneo curerà, inoltre, l'archiviazione dei dati su supporto informatico, rendendo accessibili i principali risultati emersi.

Dott. Aldo Tommasin

