



Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione
delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per gli studi la statistica e i sistemi informativi

MIUR-AOODGSSSI-RU-USCITA

Prot. 3394 del 17.06.2011

Agli Uffici Centrali

Agli Uffici Scolastici Regionali

Agli Ambiti Territoriali Provinciali

Alle Istituzioni scolastiche statali

LORO SEDI

OGGETTO Sondaggio di Customer Satisfaction relativo al servizio di Service Desk del MIUR.

Come noto le pubbliche amministrazioni, ai sensi del DLgs 12/02/1993 n. 39, debbono provvedere al monitoraggio dei contratti informatici e telematici di grande rilievo, stipulati per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati.

Nell'ambito delle attività previste, anche al fine di raccogliere utili indicazioni per il miglioramento del servizio offerto, la scrivente Direzione intende avviare un sondaggio per la rilevazione della soddisfazione degli utenti del sistema informativo MIUR relativamente al Service Desk .

Il questionario è rivolto al personale degli uffici centrali e territoriali del Ministero e delle scuole statali che si suppone abbiano maggior contatto con il Service Desk, vale a dire:

- Referenti per la sicurezza e referenti informatici presso gli Uffici Centrali del Ministero, gli USR e gli ATP
- DSGA e personale di segreteria presso le scuole statali.

Attraverso il sondaggio sulla soddisfazione degli utenti si intende acquisire la loro valutazione e percezione in merito all'adeguatezza del servizio di Service Desk; le risultanze della rilevazione forniranno spunti specifici sia di miglioramento che di evoluzione del servizio erogato.

L'approccio di raccolta dati privilegia la facilità e la tempestività, avvalendosi di un questionario on line disponibile su un sito internet appositamente predisposto; le analisi del sondaggio saranno effettuate rispettando l'anonimato dei rispondenti, ed i risultati verranno raccolti in un documento illustrativo che conterrà proposte di interventi migliorativi ed evolutivi.

I destinatari del sondaggio, i quali nei prossimi giorni riceveranno una comunicazione tramite posta elettronica contenente il link al sito del sondaggio, sono invitati a compilare il questionario **entro e non oltre il 5 luglio 2011**.

L'eventuale supporto alla compilazione del questionario potrà essere ottenuto contattando i riferimenti indicati all'interno dello stesso messaggio.

Si ringrazia per la fattiva collaborazione.

IL DIRETTORE GENERALE

Emanuele Fidora