

INFORMAZIONI PERSONALI

Francesca Muffato

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Settembre 2018 - (oggi)

Tecnico Amministrativo

Università di Padova - Ufficio Controllo di Gestione

- Gestione, elaborazione statistiche e report indagini (Good Practice, Clima Organizzativo, etc)
- Supporto alla Gestione del Ciclo della Performance (definizione e misurazione della performance organizzativa e misurazione della performance dei titolari di posizioni organizzative, predisposizione dei documenti (Relazione sulla Performance e PIAO)
- Supporto al Progetto Costo Standard per corso di studio, analisi del costo per studente dei corsi di studio
- Supporto al Progetto COAN, implementazione di un sistema di contabilità analitica

Attività o settore Pubblica Amministrazione

Gennaio 2017 - Agosto 2018

Tecnico Amministrativo

Università di Padova - Ufficio Stage e Career Day

- Organizzazione Career Days ed eventi finalizzati al recruiting
- Analisi statistiche per l'Osservatorio sugli stage per il monitoraggio degli stage in Italia e all'estero

Attività o settore Pubblica Amministrazione

Marzo 2015 - Dicembre 2016

Assistant Office Manager

Call Center One Srl - Marcon

- Reportistica andamento fatturato, analisi performance operatori

Attività o settore Call Center

Ottobre - Novembre 2014

Ricercatore Statistico

Idea Tolomeo Srl - Treviso

- Elaborazioni statistiche, informatizzazione e gestione indagine web

Attività o settore Ricerche di mercato

Maggio 2014

Ricercatore Statistico

Demetra Opinioni.net Srl - Mestre Venezia

- Gestione indagine Customer Satisfaction ed elaborazioni statistiche

Attività o settore Sondaggi di opinione e ricerche di mercato

Novembre 1998 - Giugno 2013

Ricercatore Statistico

Marker Srl - Venezia Mestre

- Gestione della struttura di rilevazione (CATI) delle interviste telefoniche (50 postazioni)
- Organizzazione e gestione di indagini elettorali, sondaggi di opinione, customer satisfaction B2B/Consumer, ricerche di mercato e websurvey
- Informatizzazione questionari
- Formazione intervistatori
- Supervisione dell'attività di rilevazione
- Elaborazioni statistiche e rapporti di ricerca
- Gestione del cliente dal momento dell'ordine alla consegna
- Controllo economico andamento progetti

Attività o settore Sondaggi di opinione e ricerche di mercato

Luglio 1997 - Ottobre 1998

Ricercatore Statistico Junior

Emme&Erre - Padova

- Supervisione dell'attività di rilevazione delle interviste telefoniche (struttura CATI)
- Informatizzazione questionari ed Elaborazioni statistiche

Attività o settore Ricerca Sociale e ricerche di mercato

1992 - 1997

Rilevatore Statistico

Comune di Padova - Camera di Commercio di Padova

- Rilevatore interviste face to face per le indagini trimestrali sulle forze lavoro
- Rilevatore interviste face to face per i censimenti industria e commercio

Attività o settore Pubblica Amministrazione

ISTRUZIONE

- 1996 **Laurea in Scienze Statistiche ed Economiche**
Università degli Studi di Padova
- 1987 **Diploma di Ragioneria**
Istituto Tecnico Einaudi - Padova

FORMAZIONE

- Settembre 2023 **AVA 3: Impianto, novità e opportunità**
Università di Padova
- 2022 - 2023 **EF English Live – Livelli 12-13-14-15**
Università di Padova
- Aprile 2022 - Luglio 2022 **Strumenti di analisi ed elaborazione dati - 2. Introduzione all'analisi statistica**
Università di Padova
- Novembre 2021 - Febbraio 2022 **Metodi statistici per indagini e analisi di dati nell'ambito dell'assicurazione della qualità e della valutazione della didattica, della ricerca e della terza missione**
Università di Padova
- Novembre - Dicembre 2021 **Passepartout - Le chiavi di funzionamento della PA**
Università di Padova
- Novembre - Dicembre 2020 **Il manuale contabile: obiettivo e contenuti**
Università di Padova
- 2019-2020-2021 **ABA English - 5. Advanced - 4. Upper-Intermediate - 3. Intermediate**
Università di Padova
- Settembre 2019 **Pentaho Report Designer**
Cineca
- Ottobre – Novembre 2018 **Create Visualizations with Qlik Sense (BASE)**
Università di Padova
- Gennaio - Febbraio 2015 **Corso Operatore Fiscale (180 ore)**
Umana Forma - Venezia
- Giugno - Luglio 2014 **Corso Business English (120 ore) - Inglese per il settore servizi**
Umana Forma - Venezia
- Gennaio - Giugno 2014 **Corso Inglese (60 ore) livello B2.1 - Corso Inglese (60 ore) livello B1.2**
Centro Linguistico di Ateneo - Università Ca' Foscari Venezia
- Marzo - Aprile 2013 **Corso Generale di Inglese (6 settimane)**
Paradise English School Boracay - Filippine
- Settembre 2009 - Ottobre 2009 **Corso RLS (Rappresentante Lavoratori Sicurezza) 32 ore**
Vega Engineering Mestre Venezia
- Marzo - Giugno 1997 **Corso "Tecnico esperto in Ecoauditing" con stage**
Ente formazione Co.Svi.For. - Padova
 - Introduzione Sistema Qualità ISO9000 e Sistema EMAS (Sistema di gestione ambientale)
 - Stage effettuato presso la Liberti di Altivole in ambito sistema qualità

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre	Italiana				
Altre lingue					
Autovalutazione	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B2 Livello intermedio				
Francese	B1 Livello intermedio				
Spagnolo	A2 Livello base	B1 Livello intermedio	A2 Livello base	A2 Livello base	A1 Livello base

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato - Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze organizzative e gestionali

- Ottime capacità organizzative: in qualità di responsabile della struttura di rilevazione delle interviste telefoniche gestivo un gruppo di circa 60 intervistatori sia dal punto di vista operativo che amministrativo.
- Ottima capacità di lavorare sotto stress: spesso mi capitava di dover gestire indagini statistiche e ricerche di mercato just in time.

Competenze informatiche

- Conoscenza avanzata Ms Office (Word - Excel - Access - PowerPoint)
- Buona conoscenza OpenOffice
- Ottimo utilizzo Internet e posta elettronica
- Buona conoscenza SPSS (software per elaborazioni statistiche)
- Ottima conoscenza LimeSurvey (software per indagini web)
- Ottima conoscenza Blaise (software per indagini telefoniche)
- Ottima conoscenza PhonesEnterprise (software gestione telefonia)

Altre competenze

- Precisione e cura dei dettagli: per molti anni ho informatizzato i questionari delle indagini telefoniche utilizzando un linguaggio di programmazione specifico (Blaise).
- Autonomia e senso di responsabilità: in Marker negli ultimi 8 anni ho gestito la struttura di rilevazione ed ero il referente dal punto di vista amministrativo per i consulenti esterni della società (commercialista e consulente del lavoro).

Principali Esperienze
Professionali

Ho gestito più di 500 indagini tra telefoniche e web di vari tipi (elettorali, di opinione, customer satisfaction, di mercato e B2B) e svolto le elaborazioni e collaborato ai rapporti di ricerca di diversi ambiti

- 2019-2023 - **Indagini Good Practice: Docenti/Dottorandi/Assegnisti, Personale PTA e Studenti** (gestione rilevazione web, elaborazioni e report)
- 2018, 2022 - **Indagine Clima Organizzativo:** (gestione rilevazione web, elaborazioni e report)
- 2018 - **Indagine "Voyage Project" Vietnam sulle competenze richieste ai laureati da parte delle aziende per promuovere gli stage** (gestione rilevazione web)
- 2017-2018 - **Indagine Stage aziende e studenti** (gestione rilevazione web ed elaborazioni)
- 2017 - **Osservatorio sul mercato del lavoro dell'Università degli Studi di Padova: Attività e professionalità nel settore della pubblicità e della comunicazione d'impresa in Veneto - Quaderno PHAROS n.24/2017 - (rilevazione web, elaborazioni e collaborazione alla pubblicazione)**
- 2000-2013 - **Indagini elettorali e sondaggi di opinione** (gestione rilevazione)
- 2009-2016 - **Customer Satisfaction** Multiclient Grossisti settore Beverage per conto di *Progettica* (gestione rilevazione web, elaborazioni e report)
- 2008-2013 - **Indagini B2B** per conto di Schueco (gestione rilevazione, elaborazioni e rapporto di ricerca)
- 2005-2013 - **Citizen Satisfaction** (gestione rilevazione)
- 2001-2012 - **Indagini associazioni di rappresentanza** (gestione rilevazione)
- 2010 - **Ricerca di mercato** case mobili nei campeggi per conto di Shelbox (gestione rilevazione, elaborazioni e report)
- 2002-2010 - **Indagini in ambito sociale/ambientale** per conto di Coses, Cooperativa Solidarietà, Mag Venezia, Università di Trieste (gestione rilevazione)
- 2009 - **Ricerca di mercato** sulla crocieristica per conto di Ligabue (gestione rilevazione, elaborazioni e report)
- 2008 - **Indagine elettorale** di circa 25000 interviste in 2 mesi per monitorare l'andamento dell'opinione pubblica in vista delle elezioni politiche (gestione rilevazione)
- 2000-2008 - **Indagini B2B** per conto di Nice, Sit la Precisa, Invicta, Rational (gestione rilevazione, elaborazioni e report)
- 2004-2007 - **Indagini settore Coiffure e Food** Consumer e B2B per conto di Totenext (gestione rilevazione)
- 1999-2005 - **Indagini sulla Soddisfazione sul servizio offerto dalla rete di vendita e di assistenza** del cliente Aprilia (gestione rilevazione, elaborazioni e collaborazione al report di ricerca)
- 1999-2005 - **Indagini sulla Soddisfazione sul prodotto e qualità percepita** del cliente Aprilia e Moto Guzzi e dei principali competitor (gestione rilevazione, elaborazioni e collaborazione al report di ricerca)
- 1999-2005 - **Indagini sviluppo prodotto** in Italia e all'estero per conto del gruppo Aprilia/Moto Guzzi (gestione rilevazione, elaborazioni e collaborazione al report di ricerca)

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Venezia, 2 maggio 2024

Francesca Muffato